

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра психології

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

(Проект)

на тему:

**«ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ВЗАЄМОДІЇ АДВОКАТА З
КЛІЄНТАМИ»**

Студентки 2-го курсу, 2 м групи

Спеціальності 053 Психологія

Спеціалізації Психологія

_____ Москвичової Олени Миколаївни

Науковий керівник

доктор психологічних наук,

професор

_____ Полунін Олексій Васильович

Науковий консультант

канд. психол. наук, доцент

_____ Овдієнко Ірина Михайлівна

Гарант освітньої програми

доктор психол. наук, професор

_____ Корольчук Валентина Миколаївна

Київ 2020 р.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВЗАЄМОДІЇ АДВОКАТА З КЛІЄНТАМИ.....	8
1.1 Теоретичні підходи до вивчення психологічних особливостей взаємодії адвоката з клієнтами.....	8
1.2 Аналіз професійної діяльності адвокатів.....	17
Висновки до першого розділу.....	23
РОЗДІЛ 2. ОБГРУНТУВАННЯ МЕТОДІВ ТА ЕМПІРИЧНА МОДЕЛЬ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВЗАЄМОДІЇ АДВОКАТА З КЛІЄНТАМИ.....	25
2.1. Організація дослідження психологічних особливостей взаємодії адвоката з клієнтами.....	25
2.2. Обґрунтування методів та методик дослідження психологічних особливостей взаємодії адвоката з клієнтами.....	26
Висновки до другого розділу	33
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНИЙ АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВЗАЄМОДІЇ АДВОКАТА З КЛІЄНТАМИ.....	35
3.1. Аналіз результатів дослідження психологічних особливостей взаємодії адвоката з клієнтами.....	35
3.2. Практичні рекомендації щодо психологічних особливостей взаємодії адвоката з клієнтами.....	44
Висновки до третього розділу.....	49
ВИСНОВКИ.....	52
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	58
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність дослідження. Психологічна інтеракція адвоката з клієнтами базується на ефективній суб'єкт-суб'єктній взаємодії та системному підході до розгляду процесу комунікації між адвокатом і клієнтом. Від професійної діяльності адвоката, його компетентності та вміння встановлювати професійну взаємодію з клієнтом залежить не тільки можливість отримання клієнтом професійної правової допомоги при розгляді судових справ, а і психологічної підтримки під час складної життєвої ситуації.

Професійна діяльність адвоката багатокомпонентне та комплексне явище. Будь-якій подальшій співпраці адвоката з клієнтом передуює саме консультування, адже в адвоката виникає потреба ознайомитися із суттю правового конфлікту, проаналізувати звернення клієнта, розробити позицію у справі та надати комплексну консультацію клієнту, враховуючи психологічні особливості клієнта.

Через суспільну значущість і складність професійних обов'язків адвоката від нього вимагається високий рівень професійної підготовки, ґрунтовне знання чинного законодавства, практики його застосування, опанування тактики, методів і прийомів адвокатської діяльності, ораторського мистецтва.

Адвокат зобов'язаний надавати професійну правову допомогу клієнту, здійснювати його захист компетентно і добросовісно, що передбачає знання відповідних норм права, наявність необхідного досвіду їх застосування, досконалість у врахуванні всіх обставин, що стосуються доручення клієнта та можливих правових наслідків його виконання, реальну підготовку до виконання доручення.

Якісна правова допомога часто ігнорується клієнтами у зв'язку із застосуванням неефективної комунікації із адвокатом, наявністю певних стереотипів у суспільстві та ін. На різних етапах комунікації може з'явитися недовіра між клієнтом і адвокатом. В даному виді комунікації також можливе

виникнення певних психологічних бар'єрів та недовіри як у клієнта, так і у адвоката, що негативно впливає на кінцеве рішення в залі суду та подальше позитивне вирішення ситуації. На нашу думку проблема ефективної взаємодії між адвокатом і клієнтом є надзвичайно актуальною і потребує системного аналізу.

Ступінь розробки проблеми. Найбільш відомі психолого-педагогічні роботи вчених розкривають змістовно-динамічні та специфічні характеристики процесів взаємодії та спілкування (О.О. Бодальов, Л.П. Буєва, Е.І. Головаха, В.П. Казміренко, Г.С. Костюк, М.С. Корольчук, О.О. Леонт'єв, М.І. Лісіна, Б.Ф. Ломов, С.М. Миронець, В.М. Мясичев, М.М. Обозов, Б.Д. Паригін, А.В. Петровський, О.В. Полунін, С.Л. Рубінштейн), визначають роль і значення вікових та індивідуальних показників особистості у стосунках в групах (Д.Б. Ельконін, І.С. Кон, А.П. Краковський, Д.Й. Фельдштейн), відображають своєрідність міжособистісних стосунків людей (Б.Г. Анан'єв, Б.С. Волков, Р.М. Грановська, А.А. Донцов, А.А. Єршов, В.М. Мясичев, М.М. Обозов, В.Б. Ольшанський). Проблему стосунків між людьми вивчали і продовжують досліджувати зарубіжні вчені. Зокрема, Д. Брунер, Х. Келлі, Ч. Кулі, К. Левін, А. Маслоу, А. Міллер, Г. Ньюком, С. Олпорт, А. Піз, К. Роджерс, М. Розенберг, Х. Ремшмідт, Дж. Г. Скотт, І. Томан, Е. Уїлсон, Р. Фішер, Е. Фром, Е. Холл, К. Хорні, У. Юрі та інші висвітлюють у своїх працях питання становлення внутрішнього світу особистості, взаємин та спілкування у різних вікових групах, проблеми досягнення взаєморозуміння та міжособистісної перцепції (атракції, міжособистісної комунікації, рефлексивних структур), психологічні особливості різних процесів та явищ, що так чи інакше пов'язані зі стосунками та взаємодією індивідів.

Теоретичний аналіз наукової проблеми свідчить, що соціалізація індивіда можлива за умови активного спілкування, яке забезпечує орієнтацію в соціумі, передбачає його різноманітні зв'язки та стосунки з людьми (О.О. Бодальов, Л.С. Виготський, Я.Л. Коломинський, О.М. Леонт'єв,

М.І. Лісіна, Д.І. Фельдштейн). Доведено, що процес взаємовпливу, спільної взаємодії перетворюється на взаємовідносини, суть яких полягає в результативності взаємних зусиль партнерів (В.О. Білоусова, О.В. Запорожець, Я.Л. Коломинський). Спеціальні дослідження взаємин проводилися в виробничих колективах (І.П. Волков, Б.Д. Паригін, Л.А. Свенцицький й ін.). У наукових дослідженнях питання психологічної взаємодії вивчалися такими науковцями, як: Л.А. Воскобітова, С.Д. Гусарєва, Я.П. Зейкан, О.Д. Святоцький, Д.П. Фіолєвський, С.Я. Фурса та іншими вітчизняними та зарубіжними вченими.

Тому актуальність та необхідність системного дослідження психологічних особливостей взаємодії, а також визначення ключових показників ефективної взаємодії адвокатів і клієнтів і визначили вибір теми випускної кваліфікаційної роботи: «Психологічні особливості взаємодії адвоката з клієнтами».

Мета дослідження – на основі теоретико-методологічного аналізу визначити психологічні особливості взаємодії адвоката з клієнтами.

Відповідно до мети були визначені такі **завдання**:

1. Здійснити теоретико-методологічний аналіз наукових підходів психологічних особливостей взаємодії адвоката з клієнтами.
2. Обґрунтувати психодіагностичний інструментарій психологічних особливостей взаємодії адвоката з клієнтами.
3. Здійснити емпіричне дослідження психологічних особливостей взаємодії адвоката з клієнтами.
4. Розробити практичні рекомендації ефективної взаємодії адвоката з клієнтами.

Об'єкт дослідження – взаємодія адвоката з клієнтами.

Предмет дослідження – психологічні особливості взаємодії адвоката з клієнтами.

Для реалізації поставлених мети та завдань були використані **методи дослідження:**

теоретичні – аналіз, синтез, порівняння, узагальнення, систематизація теоретичних даних (виявлення стану досліджуваної проблеми, визначення основних понять дослідження);

емпіричні – спостереження, психологічне діагностування за методиками:

1) тест «Q-сортування» Б. Стефансона; 2) «методика КОС – 2» комунікаційні і організаційні схильності; 3) Методика «Діагностична шкала «Аутопсихологічна компетентність»; 4) «Акцентуація особистості» К. Леонгарда, Г. Шмішека; 5) тест К. Томаса «Стратегія поведінки в конфлікті».

Статистичне опрацювання даних (пошук первинних статистик, кореляційний та дисперсійний аналіз) здійснювалося з використання комп'ютерної програми SPSS.

Наукова новизна отриманих результатів полягає у наступному:

– поглиблено знання про особливості ефективної взаємодії адвоката із клієнтами;

– на емпіричному рівні з'ясовано особливості проявів ефективної комунікації із стратегіями пошуку компромісу та аутопсихологічної компетентності адвокатів із високим рівнем комунікативних навичок ефективної взаємодії;

– дістали розвитку підходи щодо визначення взаємозв'язку ефективної взаємодії адвокатів із клієнтами, враховуючи індивідуально психологічні особливості комунікації.

Апробація результатів. Основні положення та актуальність роботи оприлюднено в науковій статті «Психологічні особливості взаємодії адвоката з клієнтами», яка опублікована у збірнику наукових статей «Організаційна та економічна психологія» (Київський національний торговельно-економічний університет, 2020).

Практичне значення Результати здійсненого теоретичного та емпіричного дослідження можуть використовуватися у психокорекційній роботі практичних психологів та з метою проведення тренінгів у сфері юридичної психології для підвищення рівня клієнтоорієнтованої взаємодії та ефективного спілкування, а також надання більш якісної правової допомоги адвокатами, враховуючи психологічні особливості клієнтів.

Експериментальна база дослідження: адвокати Ради адвокатів Одеської області. Загальна вибірка – 59 адвокатів. Серед них 38 жінок та 21 чоловік. Вік респондентів – 25-74 роки.

Структура і обсяг дипломної роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел, додатків.

Повний обсяг роботи викладено на 57 сторінках основного тексту. Магістерська робота проілюстрована 5 таблицями, 4 рисунками. Список використаних джерел містить 47 праць.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВЗАЄМОДІЇ АДВОКАТА З КЛІЄНТАМИ

1.1. Теоретичні підходи до вивчення психологічних особливостей взаємодії адвоката з клієнтами

Найбільш відомі психолого-педагогічні роботи вчених розкривають змістовно-динамічні та специфічні характеристики процесів взаємодії та спілкування (О.О. Бодальов, Л.П. Буєва, Е.І. Головаха, В.П. Казміренко, Г.С. Костюк, О.О. Леонт'єв, М.І. Лісіна, Б.Ф. Ломов, В.М. Мясичев, М.М. Обозов, Б.Д. Паригін, А.В. Петровський, С.Л. Рубінштейн), визначають роль і значення вікових та індивідуальних показників особистості у стосунках в групах (Д.Б. Ельконін, І.С. Кон, А.П. Краковський, Д.Й. Фельдштейн), відображають своєрідність міжособистісних стосунків людей (Б.Г. Анан'єв, Б.С. Волков, Р.М. Грановська, А.А. Донцов, А.А. Єршов, В.М. Мясичев, М.М. Обозов, В.Б. Ольшанський). Проблему професійної взаємодії вивчали і продовжують досліджувати зарубіжні вчені. Зокрема, Д. Брунер, Х. Келлі, Ч. Кулі, К. Левін, А. Маслоу, А. Міллер, Г. Ньюком, С. Олпорт, А. Піз, К. Роджерс, М. Розенберг, Х. Ремшмідт, Дж. Г. Скотт, І. Томан, Е. Уїлсон, Р. Фішер, Е. Фром, Е. Холл, К. Хорні, У. Юрі та інші висвітлюють у своїх працях питання становлення внутрішнього світу особистості, взаємин та спілкування у різних вікових групах, проблеми досягнення взаєморозуміння та міжособистісної перцепції (атракції, міжособистісної комунікації, рефлексивних структур), психологічні особливості різних процесів та явищ, що так чи інакше пов'язані зі стосунками та взаємодією індивідів.

Теоретичний аналіз наукової проблеми свідчить, що соціалізація індивіда можлива за умови активного спілкування, яке забезпечує орієнтацію в соціумі, передбачає його різноманітні зв'язки та стосунки з людьми

(О.О. Бодальов, Л.С. Виготський, Я.Л. Коломинський, О.М. Леонтєв, М.І. Лісіна, Д.І. Фельдштейн). Доведено, що процес взаємовпливу, спільної взаємодії перетворюється на взаємовідносини, суть яких полягає в результативності взаємних зусиль партнерів (В.О. Білоусова, О.В. Запорожець, Я.Л. Коломинський). Спеціальні дослідження взаємин проводилися в виробничих колективах (І.П. Волков, Б.Д. Паригін, Л.А. Свенцицький й ін.). У наукових дослідженнях питання психологічної взаємодії вивчалися такими науковцями, як: Л.А. Воскобітова, С.Д. Гусарева, Я.П. Зейкан, О.Д. Святоцький, Д.П. Фіолевський, С.Я. Фурса та іншими вітчизняними та зарубіжними вченими.

Тому необхідність системного аналізу дослідження психологічних особливостей взаємодії, а також визначення ключових показників ефективної взаємодії адвокатів і клієнтів на даний час є надзвичайно актуальною, у зв'язку із постійним збільшенням розгляду судових справ та затягуванням судових процесів.

Психологічна взаємодія адвоката і клієнта являє собою процес обміну інформацією, який здійснюється за допомогою вербальних і невербальних засобів комунікації. За манерою мовної поведінки співрозмовника адвокат може зробити аналіз про освіченість людини, іноді про особливості мислення, характеру, його психічного стану на даний момент. Але спілкування не обмежується словами.

Величкоським Б.М., Дружиніним В.М., Мукановим М.М., Соло Р.Л. встановлено, що 60-80% комунікацій здійснюється за рахунок невербальних засобів спілкування – міміки, жестів, поз і невербальній комунікації слід більше довіряти з позиції аналізу невербальних сигналів, оскільки вони менше контролюються нашою свідомістю [3-6, 15, 21].

Інтерактивна сторона та ефективна взаємодія являє собою інтеракцію партнерів по комунікації. Рукоштовання при зустрічі, передача документів

для ознайомлення – все це приклади обміну діями адвоката і клієнта в процесі психологічної взаємодії [6-9].

Професійне спілкування адвоката із клієнтом у процесі взаємодії можна охарактеризувати як міжособистісне, безпосереднє, ділове, рольове, закінчене, довірче, короткочасне спілкування з використанням вербальних і невербальних засобів.

Як і в будь-якому іншому процесі спілкування, можна виділити три складові: перцептивну, комунікативну та інтерактивну.

Перцептивна сторона спілкування являє собою процес взаємного сприйняття суб'єктів комунікації. «Перцепція» в дослівному перекладі означає «сприйняття», але в даному випадку мається на увазі не просто сприйняття, але й взаємне оцінювання, пізнання іншої людини. Спостерігаючи за співрозмовником, адвокат формує уявлення про нього як про особистість, починає будувати стратегію своєї власної поведінки. У свою чергу клієнт також оцінює адвоката. Важливе значення при цьому має враження, яке складається у людей в перші хвилини знайомства. На процес оцінювання особистості співрозмовника впливають життєвий досвід, професія, самооцінка, власна «теорія особистості» [6-9].

Комунікативна сторона спілкування являє собою процес обміну інформацією, який здійснюється за допомогою вербальних і невербальних засобів комунікації. За манерою мовної поведінки співрозмовника адвокат може судити про освіченість людини, іноді про особливості мислення, характері, його психічний стан в даний момент [3].

Ефективна комунікація адвоката і клієнта є цілеспрямованою взаємодією, яка орієнтована на розуміння один одного, а її засоби сприяють встановленню та розвитку контактів, встановленню позитивних взаємовідносин, вивченню особистісних особливостей і т.д. При цьому, важливим моментом спілкування – є не вміння «відправити» вербальний або

невербальний сигнал, а вміння організувати спектр власних «сигналів» та сприймати «сигнали» співрозмовника.

Безумовно, вміння правильно й точно висловлювати свою думку, логічно будувати висловлювання та робити його зрозумілим для партнера, забезпечить успішність взаємодії. Реальність комунікативних процесів відбивається у безпосередній мовленнєвій взаємодії, а саме у тому, як будуються висловлювання. Для оптимізації мовленнєвої взаємодії у процесі безпосередньої комунікації її учасникам варто дотримуватись певних вимог, а саме таких як:

- смислова завершеність;
- диференціація глибинних та поверхневих структур висловлювання партнера;
- доступність;
- цілеспрямованість;
- чіткість;
- емоційна залученість (передбачає здатність впливати на емоції та почуття й визначає посилення або послаблення смислового навантаження у певному контексті: інтонації, паузи, тощо);
- персоніфікованість (прямі звернення до партнера сприяють активізації уваги та створюють відчуття значущості) [3, 8].

Володіти навичками ефективної комунікації, значить вміти донести так інформацію до слухача, що б він не просто її послухав, а саме почув, зрозумів і прийняв якісь висновки, дії.

Кожен має навички спілкування, але мистецтву комунікативної компетентності, вмінню вести суперечку, діалог, публічні виступи, – потрібно вчитися, це цілеспрямована робота над собою.

Для адвокатів дуже важливо володіти навичками ефективної комунікації, тобто вміти провести вдало переговори, переконати та аргументувати свою позицію, привести вдалий приклад, відчути внутрішній

стан клієнта і оточуючих людей, вирішити конфліктну ситуацію, досягаючи консенсусу в спірному питанні.

До прийомів ефективної комунікації адвоката і клієнтів можна віднести:

1. Відкритість – можливість вільно представляти себе і вербалізувати свої думки іншим, так само отримувати інформацію.

2. Конструктивна форма впливу під час передачі інформації – покращує комунікацію, допомагаючи створити відносини. Полягає вона в умінні аргументувати, підтримуючи свою точку зору і спростовуючи точку зору опонента за допомогою доречно викладених і доведених фактів.

Так в ефективній комунікації відіграє дуже велику роль твердження – це активна дія для реалізації особистих інтересів способом просування своїх ідей, думок без утиску інших комунікаторів.

3. Міжособистісна комунікативна адаптація (конвергенція) – пристосовування темпу мови, гучності, мімічних проявів, жестикуляції і інше. Якщо комунікатор робить зворотне, це називається дивергенція, тобто бажання підкреслити відмінності.

4. Конвергенція – дуже важлива з навичок ефективної комунікації, оскільки дозволяє відчувати довіру до співрозмовника. Дивергенція ж використовується для отримання дистанції [6, 7].

Процес комунікативної взаємодії адвоката і клієнта поділяється на такі стадії, як:

- 1) підготовча;
- 2) встановлення психологічного контакту;
- 3) збору інформації;
- 4) формулювання проблеми клієнта та можливих шляхів її вирішення;
- 5) обговорення можливостей вирішення проблеми;
- 6) завершальна, уточнення та підсумовування досягнутих спільних результатів у діяльності.

На *підготовчій стадії* адвокат планує психологічну взаємодію; продумує майбутні дії; збирає інформацію про психологічні особливості клієнта в процесі попередньої розмови, заходить на його сторінки у соціальні мережі клієнта для отримання більш детального аналізу стилю життя та ціннісних орієнтацій клієнта. Також соціальні мережі дозволяють отримати відомості про клієнта щодо віку, статі, професії, соціально-економічного статусу, наявності сім'ї, родичів, друзів та інше. Також за аналізом сторінок у соціальних мережах та публікацій, зроблених клієнтом за останні 2-3 роки, можна побачити такі психологічні особливості клієнта, як: ступінь його конфліктної взаємодії, рівень демонстративності та ін.

Найбільший інтерес представляють відомості про такі психологічні якості клієнта, як: емоційна врівноваженість, тривожність, підозрілість, рішучість, відповідальність.

Аналізуючи факти біографії, актуальну життєву ситуацію потенційного клієнта також важливо одразу не робити остаточних висновків про його особистісні якості. Отримана інформація дозволяє більш ефективно встановити психологічну взаємодію адвоката із клієнтом.

Стадія встановлення психологічного контакту починається з моменту зустрічі адвоката із клієнтом. Щоб надалі управляти процесом комунікації з метою вирішення професійних завдань, адвокату необхідно з самого початку проявити ініціативу, керувати процесом взаємодії. Успішність цієї ініціативи буде залежати від того, чи зуміє адвокат встановити психологічний контакт із клієнтом, наскільки швидко і точно зможе інтерпретувати емоційний, вольовий та інтелектуальний стан співрозмовника і відповідно до цього вибрати оптимальну тактику взаємодії.

Як зазначає С. Я. Фурса, адвокату доступні такі шляхи *збору інформації*, як: 1) опитування громадян; 2) консультування фахівців; 3) вивчення документів [1, с. 206]. Тому доречно виділити такі ступені етапу збору інформації: опитування, консультування фахівців (експертів, спеціалістів) –

факультативний підетап, що здійснюється у разі, коли для надання консультації необхідно володіти спеціальними знаннями та збір письмових документів.

Наступною стадією є *аналіз отриманої інформації*, зокрема виокремлення предметної, додатково-предметної та непередметної інформації. Наступною стадією є формування можливих варіантів вирішення спору (судовий, позасудовий тощо). Ми вважаємо, що виокремлювати стадію вироблення правової позиції у справі без зазначення етапу формування варіантів вирішення спору є недоцільним, оскільки адвокат не має самостійно вирішувати, яку позицію займає клієнт у справі. Лише ознайомивши останнього з усіма можливими варіантами розв'язання конфлікту, проаналізувавши переваги та недоліки кожного з них, разом із клієнтом адвокат може виробити правову позицію по справі, враховуючи інтереси клієнта.

Останньою, завершальною стадією є *консультація*, тобто безпосереднє надання роз'яснень та порад клієнту.

Згідно ст. 9 Правил адвокатської етики [11] розголошення відомостей, що складають адвокатську таємницю, заборонено за будь-яких обставин, включаючи незаконні спроби органів дізнання, досудового слідства і суду допитати адвоката про обставини, що складають адвокатську таємницю. Адвокат (адвокатське об'єднання) зобов'язаний забезпечити розуміння і дотримання принципу конфіденційності його помічниками та членами технічного персоналу. Адвокат (адвокатське об'єднання) зобов'язаний забезпечити такі умови зберігання документів, переданих йому клієнтом, адвокатських дос'є та інших матеріалів, що знаходяться в його розпорядженні і містять конфіденційну інформацію, котрі розумно виключають доступ до них сторонніх осіб [11].

Невід'ємним атрибутом довірчих відносин між адвокатом і його клієнтом є конфіденційність. Конфіденційність і похідна від неї професійна

таємниця є незмінними атрибутами адвокатської діяльності з моменту її зародження як такої. Без конфіденційності неможлива повна довіра між адвокатом та його клієнтом, без забезпечення дотримання адвокатської таємниці неможливо говорити про ефективність захисту адвокатом прав та законних інтересів своїх довірителів. Конфіденційність є основою ефективної психологічної взаємодії. На першій зустрічі адвокат обов'язково проговорює клієнту етичні принципи у їхній роботі та про недопущення розголосу особистих даних про клієнта та особливостей даної справи.

Не можна не погодитися з думкою А.Л. Ципкіна, який наголошує на тому, що для того, щоб гідно виконувати те призначення, до якого покликані адвокати, їм передусім необхідна довіра клієнта. Її не може бути там, де немає впевненості у збереженні таємниці. Наявність адвокатської таємниці ґрунтується на сутності відносин захисника і підсудного, які передбачають повну відвертість з боку останнього, правдиве повідомлення всіх обставин справи. Подібна відвертість немислима без упевненості, що все конфіденційне і в інтересах захисту повідомлене захиснику залишиться тільки йому відомим і в жодному разі розголошено не буде [10, с. 9].

Чи зможете ви довірити адвокату своє життя, свободу, майно, чи будете консультуватися з ним по складних морально-правових питаннях, – ставить риторичне питання В. М. Буробін, – якщо відомо, що він, як джерело знань про вас, жодним чином не захищений, а, на думку окремих правників, навіть зобов'язаний на вас донести. Сутність адвокатської діяльності тримається на абсолютній довірі клієнта до свого адвоката, яка ґрунтується на повній упевненості першого, що всі відомості, передані ним адвокату, за жодних обставин не стануть надбанням гласності [4, с. 32].

Зважаючи на виключну важливість професійної таємниці в адвокатській діяльності, вказаний інститут отримав достатньо деталізовану правову регламентацію та відповідні гарантії забезпечення. Однак, наведені вище тези переконливо вказують на те, що в основі конфіденційності відносин адвоката

з клієнтом лежить першочергово моральна складова, а проблема забезпечення такої конфіденційності має етичну першопричину.

Як справедливо відзначає Д. П. Ватман, принцип адвокатської таємниці встановлений законом і, відповідно, є правовою нормою, яка в ряді випадків встановлює права та обов'язки учасників процесуальної діяльності. Разом з цим це процесуальне правило, яке має відношення насамперед до адвокатів, має глибокий моральний зміст, що робить його одним із найважливіших принципів професійної адвокатської етики [5, с. 41].

З наукової точки зору психологічна взаємодія адвоката з клієнтами – це безпосередній процес взаємодії адвоката та клієнта з метою знаходження правових методів та засобів вирішення юридичних проблем клієнта, а також встановлення ефективної комунікативної взаємодії з урахуванням психологічних особливостей клієнта.

Процес взаємодії адвоката з клієнтами спрямований на вирішення таких ключових завдань, як:

- збирання найбільш повної інформації щодо наявного правового конфлікту;
- аналіз отриманої інформації;
- матеріально-правова та процесуально-правова кваліфікація обставин справи;
- визначення всіх можливих способів вирішення конфлікту;
- аналіз переваг та недоліків запропонованих варіантів розв'язання ситуації;
- ведення ефективних ділових перемовин;
- аналіз психологічних особливостей клієнта (темп мови, рівень емоційності клієнта, особливості темпераменту клієнта, рівень культури клієнта, ступінь його конфліктної взаємодії, аналіз когнітивних здатностей клієнта та інше).

Отже, ефективна комунікація адвоката і клієнта є цілеспрямованою взаємодією, яка орієнтована на розуміння один одного, а її засоби сприяють встановленню та розвитку контактів, встановленню позитивних взаємовідносин, вивченню особистісних особливостей і т.д. При цьому, важливим моментом спілкування – є не вміння «відправити» вербальний або невербальний сигнал, а вміння організувати спектр власних «сигналів» та сприймати «сигнали» співрозмовника.

Психологічна взаємодія адвоката і клієнта являє собою процес обміну інформацією, який здійснюється за допомогою вербальних і невербальних засобів комунікації. За манерою мовної поведінки співрозмовника адвокат може зробити аналіз про освіченість людини, іноді про особливості мислення, характеру, його психічного стану на даний момент. З наукової точки зору психологічна взаємодія адвоката з клієнтами – це безпосередній процес взаємодії адвоката та клієнта з метою знаходження правових методів та засобів вирішення юридичних проблем клієнта, а також встановлення ефективної комунікативної взаємодії з урахуванням психологічних особливостей клієнта.

Психологічна взаємодія – це результат спілкування адвоката з клієнтом, що полягає у знаходженні варіантів правового вирішення проблем клієнта, роз'яснення можливих наслідків та формування подальшої стратегії дій.

1.2. Аналіз професійної діяльності адвокатів

Діяльність адвоката за функціональною структурою належить до системи типу «людина-людина», специфіка спеціальностей цього типу полягає в тому, що вони мають ніби дуальний предмет праці. З одного боку, головний їх зміст полягає у взаємодії між людьми, але з іншого боку, професії цього типу вимагають від людини спеціальних знань, умінь і навичок у певній галузі виробництва, науки і техніки, мистецтва тощо.

Психологічний аналіз будь-якого різновиду людської професійної діяльності перш за все передбачає відокремлення тих її характеристик особливостей, що суттєво впливають на особистість суб'єкта цієї діяльності. Говорячи про діяльність адвоката ми можемо виокремити такі психологічні особливості цієї професії, як:

1) До особливостей адвокатської діяльності відносять її *правову регламентацію*. Дана діяльність базується на законодавчих та нормативно-правових актах. А саме, правовою основою діяльності адвоката є Конституція України, Закон України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність», «Правила адвокатської етики», та інші нормативно-правові акти України.

2) Наступною психологічною особливістю діяльності адвоката є *дефіцит часу*.

Кожний адвокат як суб'єкт діяльності, який прагне якісно виконувати свої обов'язки, постійно працює в умовах дефіциту часу й нервової напруженості. І це може бути зумовлено труднощами планування роботи під час виникнення великої кількості ситуацій, які потребують негайного вирішення. До таких особливостей організації робочого процесу ми можемо віднести розв'язання конфліктів, заяви, скарги, судові засідання тощо. Робота в умовах дефіциту часу за великого потоку інформації є важким іспитом для всіх функціональних систем організму людини.

Вказаний дефіцит часу може бути пов'язаним обставинами об'єктивного і суб'єктивного характеру. До обставин об'єктивного характеру можемо віднести правове закріплення стосунків досудового розслідування, строки оскарження дій, рішень чи бездіяльності, строки подання апеляційної скарги тощо. До обставин суб'єктивного характеру слід віднести особистісний чинник, що стосується самоорганізації діяльності адвоката і залежить від досвіду роботи, самодисципліни, вміння правильно і раціонально планувати час, стану здоров'я тощо.

3) До особливостей також слід віднести емоційно насичений характер адвокатської діяльності. Професійні ситуації, які виникають в діяльності адвоката може мати як позитивне емоційне забарвлення так містити багато негативних особливостей у комунікації.

Наявність негативних емоцій в професійній діяльності адвоката часто є обумовленою специфікою самого кримінального провадження (вчиненням злочином, заподіяною шкодою тощо), відносинами з різними його учасниками, а також особливостями індивідуального сприйняття адвокатом оточуючої обстановки. Все це надає адвокатській діяльності напруженого, стресогенного характеру і є небезпечним для адвоката з точки зору психотравмуючих факторів. Серед таких стресогенних і напружених умов, зокрема, можна виділити прояви неповаги до нього, приниження, нерідко образи. Також сюди можна віднести і судові рішення, ухвали, постанови різних органів державної влади, які адвокат сприймає як несправедливі і такі, що суперечать його моральним принципам і уявленням.

Як правильно зазначає Л.Г. Терлецька, діяльність адвоката може призвести до його постійної психічної напруженості (психоемоційного перевантаження). Природно, що працювати в такому стані, на межі розумових і фізичних сил впродовж тривалого часу неможливо, бо професійна деформація неминуча. Однак потрібно виховувати в собі певну психологічну стійкість, здатність до самоконтролю (регулювання вчинків, мотивів, установок і зниження на цій основі негативного впливу різних чинників психічної напруги) [7].

Діяльність адвоката немислима без комунікаційних зав'язків. Спілкування виконує роль регулятора взаємин між адвокатом та об'єктами професійної взаємодії, а саме клієнтом; судом та іншими органами влади, з якими адвокат контактує, здійснюючи захист клієнта.

Повсякденна діяльність адвоката має публічний характер, і авторитет адвокатської системи багато в чому залежить від поведінки адвоката під час

спілкування з людьми. Окрім цього, слід врахувати, що комунікативна діяльність адвоката має низку психологічних особливостей.

Професійне спілкування адвоката може ускладнюватися наявністю психологічних бар'єрів, зумовлених багатьма чинниками, а саме страхом вступати в контакт, неправильним тлумаченням намірів сторін, недовірою тощо. До того ж ці бар'єри можуть створюватися штучно та призводити до загострення взаємин чи виникнення конфліктів. Тому дуже важливо оволодіти такими комунікативними вміннями: швидко встановлювати психологічний контакт з незнайомими людьми; здійснювати правомірний психологічний вплив на об'єкти професійної взаємодії; долати психологічні бар'єри в спілкуванні; реалізовувати рольову поведінку; неупереджено приймати інших людей [7-9; 31, с. 86].

При розгляді вказаної проблематики необхідно також враховувати досвід зарубіжних науковців. Наприклад, доволі значний внесок у розуміння адвокатської етики зробили Р. Давида, М. Молло, Р. Гарріс, Л.П. Уайнреб та інші.

На сьогоднішній день адвокатура являє собою законодавчо-визначену діяльність, яка ґрунтується на жорсткій нормативній базі та високому рівні професіоналізму адвокатів.

До адвокатської діяльності відносять: 1) етичні принципи; 2) організаційні принципи. Той факт, що адвокат є суб'єктом, який взаємодіє як з приватними особами так і публічними, зумовлює необхідність регламенту його поведінки. Саме тому у сфері представленого виду правовій діяльності існують певні деонтологічні засади, які в своїй сукупності становлять адвокатську етику.

На думку М. Брацевського, до її предмету відноситься визначена корпоративними правилами належна поведінка члена адвокатської асоціації в тих випадках, коли правові норми не встановлюють для нього конкретних правил поведінки [10, с.174].

Але до 2012 року адвокатська етика існувала у вигляді квазі-норм, які не мали фактичної обов'язковості. Усе змінило прийняття Установчим З'їздом адвокатів України, який пройшов 17.11.2012 року у Києві, офіційних правила адвокатської етики. У Розділі II цього документу визначаються ключові етичні засади їх діяльності, а саме сім основних принципів. А саме:

1. Незалежність та свобода адвоката у здійсненні адвокатської діяльності. З метою дотримання цього принципу в своїй професійній діяльності адвокат зобов'язаний протистояти будь-яким спробам посягання на його незалежність, бути мужнім і принциповим у виконанні своїх професійних обов'язків, у відстоюванні професійних прав, гарантій адвокатської діяльності та їх ефективному використанні в інтересах клієнтів.

2. Дотримання законності, тобто, провадження адвокатської діяльності виключно на основі чинного законодавства та положень Конституції України.

3. Домінантність інтересів клієнтів, що виражається у фактичному обов'язку адвоката поважати свободи та вибір клієнта, віддаючи йому перевагу.

4. Неприпустимість конфлікту інтересів, або створення ситуації, коли його поява найбільш вірогідніша. В даному разі конфліктом інтересів є суперечність між особистими інтересами адвоката та його професійними правами і обов'язками, наявність якої може вплинути на об'єктивність або неупередженість під час виконання адвокатом його професійних обов'язків.

5. Конфіденційність є одним із найголовніших принципів. Його наявність забезпечує захист персональних даних та іншої інформації про клієнтів, які користуються послугами адвокатів, від розголошення або використання такої інформації проти них.

6. Зважаючи на суспільну значущість і складність професійних обов'язків адвоката, від нього вимагається високий рівень професійної підготовки, ґрунтовне знання чинного законодавства, практики його застосування, опанування тактики, методів і прийомів адвокатської діяльності, ораторського

мистецтва, що говорить про наявність принципу компетентності та добросовісності.

7. Повага до адвокатської професії виражається у фактичному усвідомленні адвокатом своєї значимості та суспільної корисності. Дотримуватись цієї засади відповідні суб'єкти повинні не тільки в момент виконання своїх функцій, а також у громадській сфері.

Діяльність адвоката може призвести до його постійної психічної напруженості (психоемоційного перевантаження). Природно, що працювати в такому стані, на межі розумових і фізичних сил впродовж тривалого часу неможливо, бо професійна деформація неминуча. Однак потрібно виховувати в собі певну психологічну стійкість, здатність до самоконтролю (регулювання вчинків, мотивів, установок і зниження на цій основі негативного впливу різних чинників психічної напруги).

Особливістю адвокатської діяльності є її підвищений рівень професійної відповідальності. Адже професія адвоката означає високий рівень не лише професійної, але і особистої, моральної відповідальності за прийняття ним рішення і вчинені дії. Найчастіше від рішень і дій адвоката залежить не тільки факт дотримання законних прав та інтересів, але і життя, здоров'я, матеріальний добробут, честь і гідність клієнта і членів його сім'ї.

Адвокатська діяльність вимагає постійної та інтенсивної міжособистісної взаємодії (комунікації). Діяльність адвоката немислима без комунікаційних зав'язків. Спілкування виконує роль регулятора взаємин між адвокатом та об'єктами професійної взаємодії, а саме клієнтом; судом та іншими органами влади, з якими адвокат контактує, здійснюючи захист клієнта.

Повсякденна діяльність адвоката має публічний характер, і авторитет адвокатської системи багато в чому залежить від поведінки адвоката під час спілкування з людьми. Окрім цього, слід врахувати, що комунікативна діяльність адвоката має низку психологічних особливостей.

Висновки до розділу 1

Ефективна комунікація адвоката і клієнта є цілеспрямованою взаємодією, яка орієнтована на розуміння один одного, а її засоби сприяють встановленню та розвитку контактів, встановленню позитивних взаємовідносин, вивченню особистісних особливостей і т.д. При цьому, важливим моментом спілкування – є не вміння «відправити» вербальний або невербальний сигнал, а вміння організовувати спектр власних «сигналів» та сприймати «сигнали» співрозмовника.

Психологічна взаємодія адвоката і клієнта являє собою процес обміну інформацією, який здійснюється за допомогою вербальних і невербальних засобів комунікації. За манерою мовної поведінки співрозмовника адвокат може зробити аналіз про освіченість людини, іноді про особливості мислення, характеру, його психічного стану на даний момент. З наукової точки зору психологічна взаємодія адвоката з клієнтами – це безпосередній процес взаємодії адвоката та клієнта з метою знаходження правових методів та засобів вирішення юридичних проблем клієнта, а також встановлення ефективної комунікативної взаємодії з урахуванням психологічних особливостей клієнта.

Психологічна взаємодія – це результат спілкування адвоката з клієнтом, що полягає у знаходженні варіантів правового вирішення проблем клієнта, роз'яснення можливих наслідків та формування подальшої стратегії дій.

Психологічний аналіз будь-якого різновиду людської професійної діяльності перш за все передбачає відокремлення тих її характеристик особливостей, що суттєво впливають на особистість суб'єкта цієї діяльності. Говорячи про діяльність адвоката ми можемо виокремити такі психологічні особливості цієї професії, як:

Діяльність адвоката може призвести до його постійної психічної напруженості (психоемоційного перевантаження). Природно, що працювати в такому стані, на межі розумових і фізичних сил впродовж тривалого часу неможливо, бо професійна деформація неминуча. Однак потрібно виховувати

в собі певну психологічну стійкість, здатність до самоконтролю (регулювання вчинків, мотивів, установок і зниження на цій основі негативного впливу різних чинників психічної напруги).

Особливістю адвокатської діяльності є її підвищений рівень професійної відповідальності. Адже професія адвоката означає високий рівень не лише професійної, але і особистої, моральної відповідальності за прийняття ним рішення і вчинені дії. Найчастіше від рішень і дій адвоката залежить не тільки факт дотримання законних прав та інтересів, але і життя, здоров'я, матеріальний добробут, честь і гідність клієнта і членів його сім'ї.

Адвокатська діяльність вимагає постійної та інтенсивної міжособистісної взаємодії (комунікації). Діяльність адвоката немислима без комунікаційних зав'язків. Спілкування виконує роль регулятора взаємин між адвокатом та об'єктами професійної взаємодії, а саме клієнтом; судом та іншими органами влади, з якими адвокат контактує, здійснюючи захист клієнта.

Повсякденна діяльність адвоката має публічний характер, і авторитет адвокатської системи багато в чому залежить від поведінки адвоката під час спілкування з людьми. Окрім цього, слід врахувати, що комунікативна діяльність адвоката має низку психологічних особливостей.

Професійне спілкування адвоката може ускладнюватися наявністю психологічних бар'єрів, зумовлених багатьма чинниками, а саме страхом вступати в контакт, неправильним тлумаченням намірів сторін, недовірою тощо. До того ж ці бар'єри можуть створюватися штучно та призводити до загострення взаємин чи виникнення конфліктів. Тому дуже важливо оволодіти такими комунікативними вміннями: швидко встановлювати психологічний контакт з незнайомими людьми; здійснювати правомірний психологічний вплив на об'єкти професійної взаємодії; долати психологічні бар'єри в спілкуванні; реалізовувати рольову поведінку; неупереджено приймати інших людей.

РОЗДІЛ 2. ОБГРУНТУВАННЯ МЕТОДІВ ТА ЕМПІРИЧНА МОДЕЛЬ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВЗАЄМОДІЇ АДВОКАТА З КЛІЄНТАМИ

2.1. Організація дослідження психологічних особливостей взаємодії адвоката з клієнтами

У даному дослідженні психологічних особливостей взаємодії адвоката з клієнтами брали участь адвокати Ради адвокатів Одеської області та їхні клієнти. Загальна вибірка – 59 осіб. Вік респондентів становив від 25 до 74 років.

Мета та завдання дослідження визначили логіку експериментальної роботи, яка проводилась у три етапи (табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Організація дослідження психологічних особливостей взаємодії адвоката з клієнтами

№	Етап	Зміст етапу
1	Підготовчий	Здійснення теоретичного аналізу наукових джерел стосовно дослідження психологічної взаємодії адвоката з клієнтами; визначення вибірки дослідження; розробка концептуальної моделі організації дослідження; розроблення програми емпіричного дослідження та формулювання гіпотез; підбір та обґрунтування психодіагностичного інструментарію дослідження.
2	Емпіричний	Проведення емпіричного дослідження, спрямованого на вивчення психологічних особливостей взаємодії адвоката з клієнтами
3	Завершальний	Узагальнення результатів теоретичного та емпіричного дослідження, розробка практичних рекомендацій щодо підвищення ефективної взаємодії адвоката з клієнтами з урахуванням отриманих емпіричних даних, формування висновків та оформлення випускної кваліфікаційної роботи.

Отже, організація емпіричного дослідження здійснювалась у три основні етапи, а саме:

На першому етапі дослідження було здійснено теоретичний аналіз наукових джерел стосовно дослідження психологічних особливостей взаємодії адвоката з клієнтами. Також на даному етапі було визначено об'єкт, предмет, мету та завдання дослідження. На основі проведеного аналізу підбрано відповідний психодіагностичний інструментарій.

На другому етапі здійснювався підбір та обґрунтування вибірки респондентів. Безпосередньо здійснювалось емпіричне дослідження, спрямоване на вивчення психологічних особливостей взаємодії адвоката з клієнтами.

На третьому етапі проводилась обробка, аналіз та інтерпретація отриманих під час дослідження даних, розробка практичних рекомендацій щодо підвищення рівня ефективної взаємодії адвоката з клієнтами, формування висновків та оформлення випускної кваліфікаційної роботи.

Підібраний інструментарій відповідав завданням дослідження. Визначені методи та методики давали змогу комплексно дослідити психологічні особливості взаємодії адвоката з клієнтами.

2.2 Обґрунтування методів та методик дослідження психологічних особливостей взаємодії адвоката з клієнтами

З метою визначення психологічних особливостей взаємодії адвоката з клієнтами було вирішено провести дослідження на вибірці адвокатів та їхніх клієнтів.

Протягом дослідження застосовувалися методи та методики, які спрямовані на дослідження індивідуальних особливостей адвокатів і клієнтів, їхньої схильності до активної чи пасивної життєвої позиції, стилю спілкування

та взаємодії, особливостей комунікаційних та організаторських схильностей та ефективної взаємодії.

Також методичний інструментарій підбирався відповідно до вимог валідності, надійності, інформативності та зручності у виконанні. Таким чином, у дослідженні застосовувався такий психодіагностичний інструментарій, як: 1) тест «Q-сортування» Б. Стефансона; 2) «методика КОС – 2» комунікаційні і організаційні схильності; 3) Методика «Діагностична шкала «Аутопсихологічна компетентність»; 4) «Акцентуація особистості» К. Леонгарда, Г. Шмішека; 5) тест К. Томаса «Стратегія поведінки в конфлікті». Нижче докладніше обґрунтовано кожен із зазначених методик.

«Методика комунікативних та організаційних схильностей фахівця КОС – 2»

Дана методика дозволяє проаналізувати особливості ефективної комунікаційної взаємодії адвокатів із клієнтами. Максимальна кількість балів окремо по кожному параметру – 20. Підраховуються бали окремо за комунікативними та окремо за організаторськими здатностями за допомогою ключа для обробки даних «КОС-2».

За кожен відповідь «так» або «ні» для висловлювань, які збігаються із зазначеними в ключі окремо за відповідними здатностями, приписується один бал. Експериментально встановлено п'ять рівнів комунікативних і організаторських здатностей. Зразок розподілу балів за цими рівнями показано нижче.

Рівні комунікативних і організаторських здатностей

Сума балів 1-4 – рівень дуже низький.

Сума балів 5-8 – рівень низький.

Сума балів 9-12 – рівень середній.

Сума балів 13-16 – рівень високий.

Сума балів 17-20 – рівень найвищий.

Сума балів 1-4 говорить про низький рівень прояву комунікативних і організаторських здатностей.

Сума балів 5-8 говорить про комунікативні та організаторські схильності на рівні нижче середнього. Такі люди не прагнуть до спілкування, вважають за краще проводити час наодинці з собою. У новій компанії або колективі відчують себе скуто. Зазнають труднощів у встановленні контактів з людьми. Не відстоюють свою думку, важко переживають образи. Рідко виявляють ініціативу, уникають прийняття самостійних рішень.

Сума балів 9-12 характеризує середній рівень прояву комунікативних та організаторських здатностей. Такі особистості прагнуть до контактів з людьми, відстоюють своє, однак потенціал їх здатностей не відрізняється високою стійкістю. Потрібно подальша виховна робота з формування та розвитку цих якостей особистості.

Сума балів 13-16 свідчить про високий рівень прояву комунікативних та організаторських схильностей респондентів. Люди не губляться у нових обставинах, швидко знаходять друзів, прагнуть розширити коло своїх знайомих, допомагають близьким і друзям, проявляють ініціативу в спілкуванні, здатні приймати рішення в складних, нестандартних ситуаціях.

Сума балів 17-20 – вищий рівень комунікативних та організаторських здатностей. Це свідчить про те, що у таких людей сформована потреба в комунікативній і організаторській діяльності. Вони швидко орієнтуються у важких ситуаціях. Невимушено поводять себе у новому колективі. Ініціативні. Приймають самостійні рішення. Відстоюють свою думку і домагаються прийняття своїх рішень. Люблять організовувати ігри, різні заходи. Наполегливі і натхненні у діяльності.

Методика Діагностична шкала «Аутопсихологічна компетентність» (розроблена Ю. В. Синягіним, В. Н. Марковим, В. Б. Нарушак, І. В. Хворостяною, Л. А. Стеновою) [5, с. 90–92, 189–193].

Аутопсихологічна компетентність (АК) являє собою вміння особистості розвивати і використовувати власні психологічні ресурси, створювати сприятливі для діяльності ситуації шляхом зміни свого внутрішнього стану, набувати та закріплювати, контролювати знання, вміння та навички, перебудовуватися при виникненні непередбачуваних обставин, створювати вольову установку на досягнення значимих результатів. Змістом АК є представленість у свідомості індивіда такого досвіду проживання психологічного змісту і ситуацій, який би був орієнтований на саморозвиток [2, с. 84–85]. Специфіка АК в тому усвідомленні таких засобів дії людини на саму себе, які б забезпечували їй готовність до самореалізації в життєдіяльності (в тому числі професії, кар'єрі). Структура самосвідомості та саморегуляція (як форма самоконтролю, самоуправління процесом власної діяльності) – в розширеній сфері усвідомленого щодо своїх можливостей, інтересів, цінностей, потреб, психічних станів; високий рівень саморегуляції (самоуправління) як вольовий компонент самосвідомості дозволяє людині проявити терпимість до розузгодження і усвідомленій зміні “Я-концепції” шляхом зміни способу життя. АК за Т. І. Єгоровою – інтегральна складова особистості, “базальна основа” всіх видів компетентності (комунікативної, соціальної, загальної професійної, психологічної, педагогічної), виступає як системоутворюючий компонент, як властивість особистості являє собою високий ступінь розвитку саморегуляції у сферах самосвідомості, самопочуття, самодіяльності. Тобто вона є умовою та детермінантою професійного та кар'єрного розвитку [2, с. 86–87].

Також нами була обрана методика «Акцентуація особистості»
К. Леонгарда, Г. Шмішека

В даній методиці залежно від ступеня виразності розрізняють явні та приховані (латентні) акцентуації, які можуть переходити одна в одну під впливом різноманітних факторів, до найважливіших з яких відносяться особливості сімейного виховання, соціального оточення, професійної діяльності, фізичного здоров'я.

При тривалому впливові складних психогенних ситуацій, по відношенню до яких акцентована особистість є найбільш вразливою, на «місце найменшого опору» даного типу характеру, акцентуація може стати підґрунтям гострих афективних реакцій, неврозів, психопатичного розвитку.

Типологія акцентуацій характеру базується на детально розробленій у психіатрії класифікації психопатії, відображаючи одночасно і властивості характеру психічно здорової людини .

Характеристика типів акцентуацій характеру і темпераменту (див. додаток В).

Тест «Q-сортування» Б. Стефансона

Тестова методика призначена для вивчення уявлень про себе. Вона розроблена Б. Стефансоном. Нижче дається опис цієї методики в сучасному адаптованому варіанті. Тест може використовуватися керівництвом при вивченні індивідуальних особливостей членів групи, при оцінці сумісності працівників, формуванні команд.

Методика дозволяє визначити шість основних тенденцій поведінки людини в реальній групі: залежність, незалежність, товарицькість, нетоварицькість, прийняття «боротьби» і уникнення «боротьби» (див. додаток А).

Тест К. Томаса «Стратегія поведінки в конфлікті»

Зазначена методика дозволяє визначити домінуючий стиль поведінки у конфліктній ситуації, які можуть виникати у адвокатів із клієнтами. Так, ми можемо простежити 6 ключових стилів взаємодії, а саме:

Стиль суперництва (конкуренції). Прагнення досягти задоволення власних інтересів, незважаючи на інтереси інших. Активність дій та вольових зусиль. Орієнтація на власні ідеали та здібності. Авторитарність, яка спрацьовує в ситуаціях, коли потрібно швидко ухвалити рішення; якщо людина, яка приймає рішення, досвідчений керівник; якщо ситуація є критичною або інші люди розгубилися, комусь потрібно зрештою прийняти рішення.

Стиль співпраці. Активна участь у розв'язанні конфлікту з відстоюванням як своїх інтересів, так і інтересів партнерів. Спільне обговорення проблем та потреб сторін спрацьовує в ситуаціях, де рішення є важливим для обох сторін; якщо стосунки з партнерами довготривалі й корисні; якщо є час і можливість попрацювати над подальшим розв'язанням складної ситуації; якщо бажання обох сторін збігаються; якщо між партнерами є статусна рівновага.

Стиль компромісу. Здатність поступитися своїми інтересами з обох сторін, що беруть участь у конфлікті. Прагнення прийняти рішення, що задовольняє обидві сторони, спрацьовує в ситуаціях, якщо ці сторони мають однакову владу, але протилежні інтереси; якщо необхідно виграти час і Вас задовольняє часткове рішення; якщо рішення потрібно прийняти швидко, тому що це найбільш економний і ефективний шлях; інші підходи до розв'язання проблеми видаються неефективними; є бажання зберегти стосунки з протилежною стороною.

Стиль уникнення. Відсутність прагнення до кооперації. Пасивність у відстоюванні своїх прав через неважливість для Вас розв'язання проблеми або у безвиході. Перенесення відповідальності за розв'язання проблеми на інших спрацьовує в ситуаціях, коли напруженість конфлікту досить висока і

необхідно її послабити; якщо рішення настільки незначні, що не слід витратити сили на їхню зміну; якщо потрібно виграти час на збирання доказів і підтримку іншого рішення; якщо виникає відчуття, що інші мають більше шансів на розв'язання проблеми.

Стиль пристосування. Здатність діяти спільно з партнером заради його інтересів. Прагнення до гармонії у стосунках, комфортності обох сторін спрацьовує в ситуаціях, коли необхідно зберегти мирні стосунки з партнерами; якщо наслідок конфлікту важливіший для партнерів, ніж для Вас; якщо у Вас замало влади або шансів на перемогу; якщо важливішими є інтереси партнера, а не власні; якщо Ви вважаєте, що для партнера таке рішення буде певним уроком, навіть якщо воно неправильне.

Отже, методичний інструментарій підбирався відповідно до вимог валідності, надійності, інформативності та зручності у виконанні. Таким чином, у дослідженні застосовувався такий психодіагностичний інструментарій, як: 1) тест «Q-сортування» Б. Стефансона; 2) «методика КОС – 2» комунікаційні і організаційні схильності; 3) Методика «Діагностична шкала «Аутопсихологічна компетентність»; 4) «Акцентуація особистості» К. Леонгарда, Г. Шмішека; 5) тест К. Томаса «Стратегія поведінки в конфлікті».

Нижче докладніше обґрунтовано кожен із зазначених методик. Протягом емпіричного дослідження застосовувалися методи та методики, які спрямовані на вивчення індивідуальних особливостей адвокатів і клієнтів, їхньої схильності до активної чи пасивної життєвої позиції, стилю спілкування та взаємодії, особливостей комунікаційних та організаторських схильностей та ефективної взаємодії.

Висновки до розділу 2

У емпіричному дослідженні психологічних особливостей взаємодії адвоката з клієнтами брали участь адвокати Ради адвокатів Одеської області. Загальна вибірка – 59 осіб. Серед них 38 жінок та 21 чоловік. Вік респондентів – 25-74 роки.

Також методичний інструментарій підбирався відповідно до вимог валідності, надійності, інформативності та зручності у виконанні. Таким чином, у дослідженні застосовувався такий психодіагностичний інструментарій, як: 1) тест «Q-сортування» Б. Стефансона; 2) «методика КОС – 2» комунікаційні і організаційні схильності; 3) Методика «Діагностична шкала «Аутопсихологічна компетентність»; 4) «Акцентуація особистості» К. Леонгарда, Г. Шмішека; 5) тест К. Томаса «Стратегія поведінки в конфлікті».

Протягом емпіричного дослідження застосовувалися методи та методики, які спрямовані на вивчення індивідуальних особливостей адвокатів і клієнтів, їхньої схильності до активної чи пасивної життєвої позиції, стилю спілкування та взаємодії, особливостей комунікаційних та організаторських схильностей та ефективної взаємодії.

Організація емпіричного дослідження здійснювалась у три основні етапи, а саме:

На першому етапі дослідження було здійснено теоретичний аналіз наукових джерел стосовно дослідження психологічних особливостей взаємодії адвоката з клієнтами. Також на даному етапі було визначено об'єкт, предмет, мету та завдання дослідження. На основі проведеного аналізу підбрано відповідний психодіагностичний інструментарій.

На другому етапі здійснювався підбір та обґрунтування вибірки респондентів. Безпосередньо здійснювалось емпіричне дослідження,

спрямоване на вивчення психологічних особливостей взаємодії адвоката з клієнтами.

На третьому етапі проводилась обробка, аналіз та інтерпретація отриманих під час дослідження даних, розробка практичних рекомендацій щодо підвищення рівня ефективної взаємодії адвоката з клієнтами, формування висновків та оформлення випускної кваліфікаційної роботи.

Підібраний інструментарій відповідав завданням дослідження. Визначені методи та методики давали змогу комплексно дослідити психологічні особливості взаємодії адвоката з клієнтами.

РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНИЙ АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВЗАЄМОДІЇ АДВОКАТА З КЛІЄНТАМИ

3.1. Аналіз результатів дослідження психологічних особливостей взаємодії адвоката з клієнтами

Нами було проведене емпіричне дослідження серед адвокатів Ради адвокатів Одеської області в період із травня по жовтень 2020 року. Ми отримали наступні результати за такими методиками, як: 1) тест «Q-сортування» Б. Стефансона; 2) «методика КОС – 2» комунікаційні і організаційні схильності; 3) Методика «Діагностична шкала «Аутопсихологічна компетентність»; 4) «Акцентуація особистості» К. Леонгарда, Г. Шмішека; 5) тест К. Томаса «Стратегія поведінки в конфлікті».

Перші дві методики, які були нами застосовані – це: методика «КОС –2» та тест «Q-сортування» Б. Стефансона. Результати, які були нами отримані за зазначеними методиками дозволили нам здійснити розподіл опитаних адвокатів на 2 групи: респонденти у яких вище середнього і високий рівень організаційних і комунікаційних схильностей за методикою КОС – 2 та високий рівень за шкалами «товариськість» та «незалежність» (група 1) і адвокати з низьким рівнем організаційних і комунікаційних схильностей та нижче середнього та низьким рівнем за шкалами «товариськість» та «незалежність» (група 2).

До групи 1 у нас увійшло 46 респондентів, а до групи 2 – 13 респондентів.

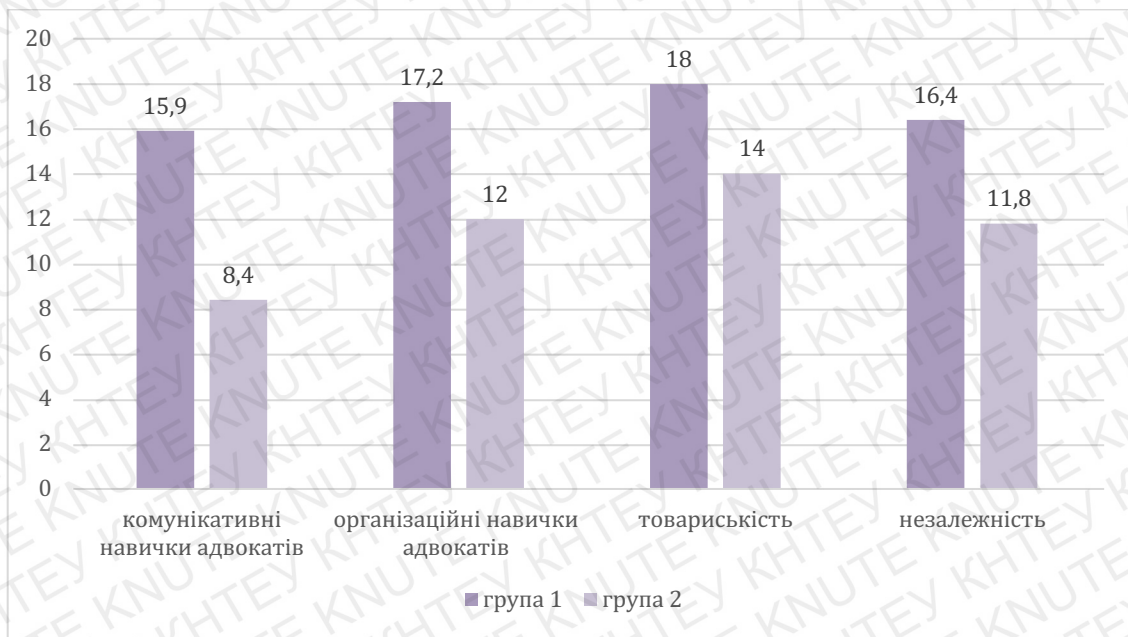


Рис. 3.1 Показники середніх значень за методикою «КОС-2» та тестом «Q-сортування» Б. Стефансона

За даними, які ми можемо спостерігати на рис. 3.1. нами були виділені суттєві відмінності між показниками двох груп.

Так, показники «комунікативні навички адвокатів» є вищими у групі 1 на 7,5 балів порівняно із групою 2; показники «організаційні навички адвокатів» є вищими у групі 1 на 5,2 бала. За методикою «Q-сортування» Б. Стефансона середнє значення за шкалою «товариськість» у групі 1 складає 18 і є на 4 бала вищим порівняно із групою 2. Також за шкалою «незалежність» ми спостерігаємо значимі відмінності у двох групах адвокатів, де в групі 1 цей показник складає 16,4, а в групі 2 середнє значення складає – 11,8, що є на 4,6 бала нижчим порівняно із групою 1.

Значна кількість наших респондентів мають високі навички комунікативних здатностей і це є свідченням того, що респонденти не губляться у нових обставинах, легко починають комунікувати із клієнтами, прагнуть розширити коло своїх знайомих, допомагають близьким і друзям, проявляють ініціативу в спілкуванні, здатні приймати рішення в складних, нестандартних ситуаціях.

А респонденти групи 2, які мають комунікативні та організаторські схильності на рівні нижче середнього, з новими клієнтами чи у колективі можуть мати труднощі до адаптації. Не відстоюють свою думку, важко переживають образи. Нечасто виявляють ініціативу, уникають прийняття самостійних рішень. Потрібно подальша корекційна робота з формування та розвитку цих якостей особистості у таких респондентів (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Показники середніх значень за методикою «КОС-2» та тестом «Q-сортування» Б. Стефансона

Шкали	група 1	група 2	Стандартне відхилення	<i>p</i>
комунікативні навички адвокатів	15,9	8,4	4,54	<i>p</i> <0,01
організаційні навички адвокатів	17,2	12	5,16	
товариськість	18	14	5,98	
незалежність	16,4	11,8	7,24	
N = 59				

За методикою «Аутопсихологічна компетентність» у адвокати групи 1 показали рівень в 93,73 бали, а адвокати групи 2 – в 72,87 балів (при максимально можливому 113 балів), які значно відрізняються $t = 8,961$, при $p < 0,01$.

Таблиця 3.2

Порівняння груп за методикою «Аутопсихологічна компетентність»

Показники	Групи	N	Середнє	Стандартне відхилення	<i>p</i>
Аутопсихологічна компетентність	Група 1	46	93,73	4,54	<i>p</i> <0,01
	Група 2	13	72,87	5,16	
N = 59					

Так, варто зазначити, що адвокати групи 1 показали високі результати, що характеризує їх здатність до розвитку і використання власних психологічних ресурсів, створювати позитивну для діяльності ситуацію шляхом зміни свого внутрішнього стану, набувати, закріплювати та контролювати знання, уміння та навички, перебудовуватися при виникненні непередбачуваних обставин, створювати вольову установку на досягнення значимих результатів. Так, для респондентів групи 1 характерні високі показники мотивації досягнення, самоідентифікації себе у адвокатській діяльності, адекватний рівень самооцінки, високий рівень самоконтролю; самостійність суджень та інтелектуальна гнучкість; ексцентричність, екзальтованість, демонстративність, які служать їм для ефективної взаємодії із клієнтами та позитивним вирішенням судових справ.

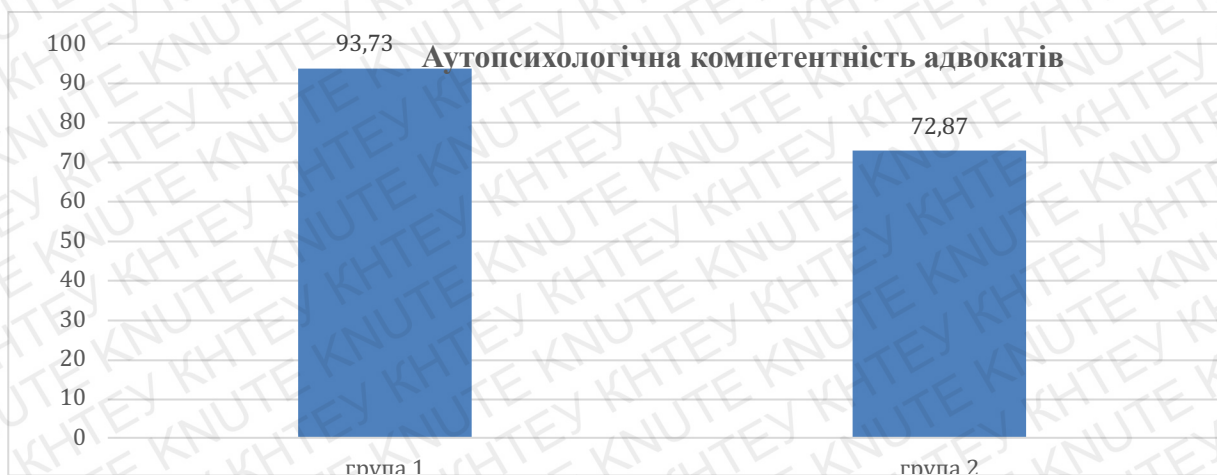


Рис. 3.2. Порівняння результатів груп за середніми показниками за методикою «Аутопсихологічна компетентність»

Показники, які ми отримали за даною методикою у групі 2 свідчать про те, що респонденти мають середній рівень працездатності, стійкості до конфліктів, відповідальності, їм може бути важко самостійно вирішувати і формулювати окремі ключові завдання діяльності адвокатів, що може заважати вибудувати успішну траєкторію кар'єрного просування, оскільки може переважати помірність в діяльності.

За методикою «Акцентуація особистості» К. Леонгарда, Г. Шмішека нами було визначено, що серед двох груп адвокатів теж спостерігаються суттєві відмінності між показниками «гіпертимічність», «циклотимічність» «демонстративність», «збудливість».

Таблиця 3.3

Порівняння груп за методикою Акцентуація особистості» К. Леонгарда, Г. Шмішека

Показники	Групи	N	Середнє	Стандартне відхилення	p
Гіпертимічність у адвокатів	Група 1	46	16,42	4,54	p<0,01
	Група 2	13	12,87	5,16	
Демонстративність	Група 1	46	14,49	2,96	p<0,01
	Група 2	13	18,64	4,78	
Дистимічність у адвокатів	Група 1	46	4,42	3,97	p<0,01
	Група 2	13	6,38	5,11	
Циклотимічність у адвокатів	Група 1	46	12,68	6,43	p<0,01
	Група 2	13	18,46	3,29	
Тривожність у адвокатів	Група 1	46	8,96	3,97	p<0,01
	Група 2	13	10,68	5,11	
Емотивність у адвокатів	Група 1	46	14,44	7,45	p<0,01
	Група 2	13	15,12	3,98	
Афективно-екзальтований тип у адвокатів	Група 1	46	16,86	4,68	p<0,01
	Група 2	13	18,24	4,32	
Педантичність у адвокатів	Група 1	46	12,57	2,35	p<0,01
	Група 2	13	10,42	6,24	
Застрагливість у адвокатів	Група 1	46	6,97	5,38	p<0,01
	Група 2	13	10,84	2,37	
Збудливість у адвокатів	Група 1	46	12,46	4,84	p<0,01
	Група 2	13	16,22	3,37	

Так, отримані нами результати дозволили виділити значимі відмінності між двома групами адвокатів за гіпертимічністю, де показники середніх значень є вищими у групі 1 на 3,55 порівняно із групою 2.

Гіпертимічний тип акцентуації у адвокатів характеризується підвищеним фоном настрою в поєднанні з активністю до діяльності. Так, фахівців цього типу відрізняє значна рухливість, енергійність, оптимістичність, виразність жестів та міміки, високий життєвий тонус.

Активність діяльності стимулює у них ініціативу, постійно штовхаючи на пошук нового, завдяки чому досягають виробничих і творчих успіхів. У колективі гіпертимічні особистості є блискучими співрозмовниками. Вони контактні, постійно знаходяться у центрі уваги, усіх розважають, прагнуть домінувати. Але такі фахівці важко переносять умови суворої дисципліни, монотонної діяльності, вимушеної самотності (рис.3.3).

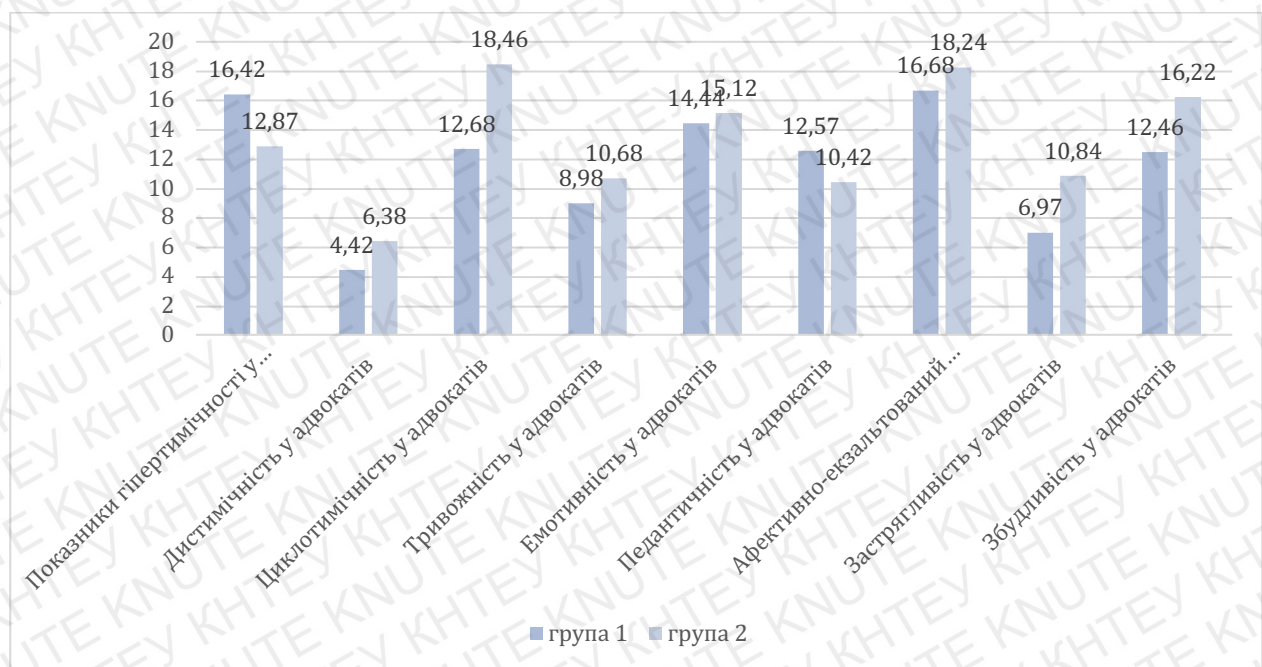


Рис. 3.3. Порівняння результатів груп за середніми показниками за методикою «Акцентуація особистості» К. Леонгарда, Г. Шмішека

За показниками циклотимичності середнє значення у групі 2 є вищим на 5,78 порівняно із групою 1, що є свідченням того, що циклотимичним особистостям властива залежність від зовнішніх подій та «зараженість» настроєм оточення, тому у веселому товаристві афективно-лабільні особистості можуть бути в центрі уваги і розважати всіх оточуючих, а в серйозному – наймовчазнішими та замкненими.

Показники демонстративності також відрізняються у двох групах, так у першій групі цей показник є 14,49, а в другій групі середнє значення є вищим на 4,15 і складає 18,64. Демонстративні особистості в будь-яку мить здатні витіснити зі своєї свідомості неприємну інформацію, а за необхідності «згадати» її. Проте припускається, що ці люди можуть повністю забути те, про що не бажають знати або те, що тривалий час витіснили зі свідомості.

Демонстративній особистості притаманна надмірна комунікабельність, легкість у встановленні контактів, прагнення до лідерства, підвищена емоційність при відсутності дійсно глибоких почуттів та емоційна лабільність. Характерними особливостями демонстративного типу акцентуації є прагнення бути в центрі уваги.

Таким фахівцям властива здатність добре відчувати партнера, пристосовуватися до колег та клієнтів, «вживатися в роль», що високо оцінюється у тих професіях, де вимагається аналіз психологічних особливостей іншої людини. Для адвокатів ця риса дозволяє ефективно налагодити комунікацію із клієнтами та успішно взаємодіяти і вирішувати професійні завдання.

Також суттєво відрізняються показники у двох групах за шкалами «застрягливість» і в групі 1 цей показник є нижчим на 3,87 порівняно із групою 2, що свідчить про те, що фахівці із високим рівнем «застрягливості» ніколи не забувають образи та врахування власних інтересів. Їх характеризують як чутливих, легко вразливих, хворобливо образливих, ревних, схильних до

роздратування. Даний показник у двох групах не є високим і не складає більше 18.

Застрагливий тип особистості має однаковий потенціал позитивного й негативного розвитку характеру. У несприятливих умовах вони можуть стати нетерплячими, конфліктними, незговірливими, а у сприятливих – невтомними та цілеспрямованими працівниками з відмінними трудовими та творчими показниками.

Також ми спостерігаємо суттєві відмінності у двох групах за шкалою «збудливість», показник якої у 2 групі є 16,22, а в першій – 12,46, що може свідчити про те, що фахівцям 2-ї групи можуть притаманними недостатня керованість поведінки, імпульсивність реакцій, підвищена конфліктність, гнівливість, грубість, похмурість, нетерпимість до інших. Вони дратівливі, запальні, із труднощами вживаються в колективі, схильні до частої зміни місця роботи.

Нами був проведений кореляційний аналіз К. Пірсона направлений на виявлення зв'язків та виявлені прямі значимі кореляційні зв'язки між шкалами: «комунікативні навички адвокатів» та шкалами «пошук компромісу» ($\rho=0,463^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «стиль співпраці» за методикою схильності особистості до конфліктної поведінки (К. Томаса) ($\rho=0,463^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); середнім рівнем гіпертимічності ($\rho=0,476^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «товариськість» ($\rho=0,432^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «незалежність» ($\rho=0,523^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$) та з високим рівнем «аутопсихологічної компетентності» ($\rho=0,432^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$).

За тестом К. Томаса «Стратегія поведінки в конфлікті» нами також було встановлено, що стратегія поведінки у конфліктних ситуаціях така, як «здатність до компромісу» на 24 % також є вищою у групі 1 порівняно із групою 2. А показники «суперництво» є навпаки вищими на 12% у групі 2

порівняно із групою 1. Та показники «пристосування» є також вищими на 18% у групі 2 порівняно із групою 1.

Отже отримані дані дозволили нам проаналізувати певні психологічні особливості комунікативної взаємодії у двох групах. Ми визначили, що з показниками високого рівня «комунікативних навичок адвокатів» часто взаємопов'язані такі особливості вирішення конфліктних ситуацій, як «пошук компромісу». Значна кількість наших респондентів мають високі навички комунікативних здібностей і це є свідченням того, що респонденти не губляться у нових обставинах, легко починають комунікувати із клієнтами, прагнуть розширити коло своїх знайомих, допомагають близьким і друзям, проявляють ініціативу в спілкуванні, здатні приймати рішення в складних, нестандартних ситуаціях.

Ми визначили, що респонденти групи 2 мають комунікативні та організаторські схильності на рівні нижче середнього і з новими клієнтами чи у колективі вони можуть мати труднощі до адаптації. Не відстоюють свою думку, важко переживають образи. Нечасто виявляють ініціативу, уникають прийняття самостійних рішень. Потрібно подальша корекційна робота з формування та розвитку цих якостей особистості у таких респондентів.

Отже, варто зазначити, що адвокати групи 1 показали високі результати, що характеризує їх здатність до розвитку і використання власних психологічних ресурсів, створювати позитивну для діяльності ситуацію шляхом зміни свого внутрішнього стану, набувати, закріплювати та контролювати знання, уміння та навички, перебудовуватися при виникненні непередбачуваних обставин, створювати вольову установку на досягнення значимих результатів. Так, для респондентів групи 1 характерні високі показники мотивації досягнення, самоідентифікації себе у адвокатській діяльності, адекватний рівень самооцінки, високий рівень самоконтролю; самостійність суджень та інтелектуальна гнучкість; ексцентричність,

екзальтованість, демонстративність, які служать їм для ефективної взаємодії із клієнтами та позитивним вирішенням судових справ.

3.2. Практичні рекомендації щодо психологічних особливостей взаємодії адвоката з клієнтами

Ефективна комунікація є цілеспрямованою взаємодією, яка орієнтована на розуміння співрозмовника, а її засоби сприяють встановленню та розвитку контактів адвокатів і клієнтів, встановленню позитивних взаємовідносин, вивченню особистісних особливостей і т.д. При цьому, важливим аспектом професійного спілкування – є не вміння «відправити» вербальний або невербальний сигнал, а вміння організувати спектр власних «сигналів» та сприймати «сигнали» співрозмовника.

Безумовно, вміння правильно й точно висловлювати свою думку, логічно будувати висловлювання та робити його зрозумілим для партнера, забезпечить успішність взаємодії. Реальність комунікативних процесів відбивається у безпосередній мовленнєвій взаємодії, а саме у тому, як будуються висловлювання. Для оптимізації мовленнєвої взаємодії у процесі безпосередньої комунікації її учасникам варто дотримуватись певних вимог, а саме таких як:

- Сміслова завершеність;
- Диференціація глибинних та поверхневих структур висловлювання партнера;
- Доступність;
- Цілеспрямованість;
- Чіткість;
- Емоційна залученість (передбачає здатність впливати на емоції та почуття й визначає посилення або послаблення смислового навантаження у певному контексті: інтонації, паузи, тощо);

– Персоніфікованість (прямі звернення до партнера сприяють активізації уваги та створюють відчуття значущості).

Володіти навичками ефективної комунікації, значить вміти донести так інформацію до слухача, що б він не просто її послухав, а саме почув, зрозумів і прийняв якісь висновки, дії.

Кожен має навички спілкування, але от мистецтву комунікативної компетентності, вмінню вести суперечку, діалог, публічні виступи, потрібно вчитися, це цілеспрямована робота над собою.

Для адвокатів дуже важливо володіти навичками ефективної комунікації, тобто вміти провести вдало переговори, переконати та аргументувати свою позицію, привести вдалий приклад, відчути внутрішній стан опонента, вирішити конфліктну ситуацію, досягаючи консенсусу в спірному питанні.

Для розвитку умінь активного слухання необхідно:

- чітко розвести в часі фазу орієнтації і фазу прийняття рішення; поведінка на двох фазах різко відрізняється;
- навчитися відрізнити справді ефективні техніки слухання від тих, які зовні нагадують слухання, однак насправді заважають співрозмовнику говорити про свою проблему.

Техніки, що сприяють розумінню партнера (активне слухання):

1. *уточнення незрозумілих місць, прохання поговорити ближче про щось з вже сказаного.*
Уточніть будь ласка...
Скажіть докладніше про ...
Чи не могли б Ви ще раз пояснити ...
2. *переказ* почутого, зазвичай в скороченому вигляді, виділяючи і зберігаючи те, що здалося головним для слухача. Якщо ж він не так визначить головне, що говорить має можливість це скорегувати. Хто слухає виходить

тільки зі сказаного, але може в переказі враховувати і невисловлені думки або наміри.

Ви говорите про те, що ...

Якщо я вас правильно зрозумів...

На вашу думку...

3. *опис емоційного стану* того хто говорить, якщо спостерігається розбіжність слів і невербальної поведінки. Можна вказати на можливі причини емоцій, які мовець сам недостатньо усвідомлює, щоб заохотити його говорити про це докладніше.

Мабуть ця тема Вас дуже хвилює.

Мені здається, що Ви відчуваєте ...

Схоже, що Ви не зовсім задоволені результатом.

4. *подальший розвиток думок співрозмовника* – але тільки в тих рамках, які той ставив. В іншому випадку це переходить в ігнорування.

Якщо виходити з того, що Ви сказали, то, Ви так вважаєте тому, що

5. *підведення проміжних підсумків*– доречно після особливо довгої репліки партнера. Структурування думок партнера під час слухання дозволяє запобігти розпливчастості подальшої розмови.

Роль та функції запитань у спілкуванні

Поряд із навичками слухати, великого значення для ефективної комунікації набувають уміння адекватно задавати питання.

Питання – це прояснення. Адже питання і відповідь – дві протилежності єдиного цілого. Майте на увазі: хто запитує, той і керує розмовою. Ви начебто і не нав'язуєте співрозмовнику свою думку, просто плавно підводите його до потрібного висновку. Крім того, за допомогою питань ми активізуємо співрозмовника, даємо йому можливість самоствердитися. За допомогою питань можна як багато чого для себе прояснити, але так багато і запитати. Доречне питання може висвітити слабкі сторони позиції опонента. Уміння

коректно поставити запитання – мистецтво. Відомо, що правильно поставлене запитання – це вже половина відповіді.

Питання можуть допомогти захопити ініціативу, спонукати опонента більше відповідати. Питання можуть надати потрібну, необхідну інформацію. Вони можуть прояснити проблемну ситуацію, можуть точно вказати, за яким сценарієм важливо спрямувати розмову.

Отже, спочатку питання повинні бути правильними за формою, тобто такими, які дозволять вирішити завдання, поставлені під час проведення бесіди з клієнтом (отримати інформацію, добитися згоди й ін). За формою всі питання можна розділити на два види: закриті і відкриті.

Закриті запитання – це запитання, які передбачають лише відповіді «так» або «ні». Наприклад: «Ви згодні укласти контракт на обслуговування обладнання?»; «Вам потрібно буде наше гарантійне зобов'язання?»; «Ви вже працювали з такою продукцією?».

З якою метою використовують закриті питання? Ви хочете змусити клієнта сказати вам те, що ви хочете від нього почути.

На відміну від закритих питань вони не припускають односкладових відповідей, навпаки, відкриті питання змушують клієнта висловити свою точку зору на багато питань, а також з'ясувати його потреби, бажання та сподівання.

Відкриті запитання – це запитання, на які не можна відповісти просто «так» або «ні».

Відкриті запитання використовуються для того, щоб визначити потреби, бажання та очікування клієнта.

Фрази, які допомагають ставити відкриті питання:

«Розкажи мені більше про...»

«Що ти маєш на увазі, коли кажеш...»

«Поправ мене, якщо я помиляюсь...»

«Поясни, будь ласка... Таким чином, все сталося так...»

«Як би ти хотів, щоб все було? Що потрібно, щоб все знову владнати?»

Прийоми ефективної комунікації адвокатів із клієнтами:

1. Відкритість – можливість вільно представляти себе і доносити свої думки іншим, так само отримувати інформацію. Від цієї властивості так само залежить сила особистості.

2. Конструктивна форма впливу під час передачі інформації – покращує комунікацію, допомагаючи створити відносини. Полягає вона в умінні аргументувати, підтримуючи свою точку зору і спростовуючи точку зору опонента за допомогою грамотно викладених і доведених фактів.

Так в ефективній комунікації відіграє дуже велику роль твердження – це активна дія для реалізації особистих інтересів способом просування своїх ідей, думок без утиску інших комунікаторів.

Міжособистісна комунікативна адаптація (конвергенція) – пристосовування темпу мови, гучності, мімічних проявів, жестикуляції і інше. Якщо комунікатор робить зворотне, це називається дивергенція, тобто бажання підкреслити відмінності.

Конвергенція – дуже важлива з навичок ефективної комунікації, оскільки дозволяє відчувати довіру до співрозмовника. Дивергенція ж використовується для отримання дистанції.

Приємність поступливості – теорія поступок свідчить, що в такому випадку у взаємодії «адвокат-клієнт» є можливість домовитися і ефективно вирішити конфліктну ситуацію у професійній діяльності.

Так, зазначені рекомендації дозволяють постійно удосконалювати ефективну взаємодію адвокатів і клієнтів, а також враховувати позицію клієнта, здійснювати психологічний супровід у веденні судової справи для аналізу усіх об'єктивних чинників та індивідуально-психологічних і поведінкових особливостей клієнтів.

Висновки до розділу 3

Нами було визначено на основі проведеного емпіричного дослідження, що показники «комунікативні навички адвокатів» є вищими у групі 1 на 7,5 значень порівняно із групою 2; показники «організаційні навички адвокатів» є вищими у групі 1 на 5,2 значення. За методикою «Q-сортування» Б. Стефансона середнє значення за шкалою «товариськість» у групі 1 складає 18 і є на 4 бала вищим порівняно із групою 2. Також за шкалою «незалежність» ми спостерігаємо значимі відмінності у двох групах адвокатів, де в групі 1 цей показник складає 16,4, а в групі 2 середній бал складає – 11,8, що є на 4,6 бала нижчим порівняно із групою 1.

Значна кількість наших респондентів мають високі навички комунікативних здібностей і це є свідченням того, що респонденти не губляться у нових обставинах, легко починають комунікувати із клієнтами, прагнуть розширити коло своїх знайомих, допомагають близьким і друзям, проявляють ініціативу в спілкуванні, здатні приймати рішення в складних, нестандартних ситуаціях.

За методикою «Аутопсихологічна компетентність» у адвокати групи 1 показали рівень в 93,73 бали, а адвокати групи 2 – в 72,87 балів (при максимально можливому 113 балів), які значно відрізняються $t = 8,961$, при $p < 0,01$.

Адвокати групи 1 показали високі результати, що характеризує їх здатність до розвитку і використання власних психологічних ресурсів, створювати позитивну для діяльності ситуацію шляхом зміни свого внутрішнього стану, набувати, закріплювати та контролювати знання, уміння та навички, перебудовуватися при виникненні непередбачуваних обставин, створювати вольову установку на досягнення значимих результатів. Так, для респондентів групи 1 характерні високі показники мотивації досягнення, самоідентифікації себе у адвокатській діяльності, адекватний рівень

самооцінки, високий рівень самоконтролю; самостійність суджень та інтелектуальна гнучкість; ексцентричність, екзальтованість, демонстративність, які служать їм для ефективної взаємодії із клієнтами та позитивним вирішенням судових справ.

За методикою «Акцентуація особистості» К. Леонгарда, Г. Шмішека нами було визначено, що серед двох груп адвокатів теж спостерігаються суттєві відмінності між показниками «гіпертимічність», «циклотимічність» «демонстративність», «збудливість».

Також суттєво відрізняються показники у двох групах за шкалами «застрагливість» і в групі 1 цей показник є нижчим на 3,87 порівняно із групою 2, що свідчить про те, що фахівці із високим рівнем «застрагливості» ніколи не забувають образи та врахування власних інтересів. Їх характеризують як чутливих, легко вразливих, хворобливо образливих, ревних, схильних до роздратування. Даний показник у двох групах не є високим і не складає більше 18.

Також ми спостерігаємо суттєві відмінності у двох групах за шкалою «збудливість», показник якої у 2 групі є 16,22, а в першій – 12,46, що може свідчити про те, що фахівцям 2-ї групи можуть притаманними недостатня керованість поведінки, імпульсивність реакцій, підвищена конфліктність.

Нами був проведений кореляційний аналіз К. Пірсона направлений на виявлення зв'язків та виявлені прямі значимі кореляційні зв'язки між шкалами: «комунікативні навички адвокатів» та шкалами «пошук компромісу» ($\rho=0,463^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «стиль співпраці» за методикою схильності особистості до конфліктної поведінки (К. Томаса) ($\rho=0,463^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); середнім рівнем гіпертимічності ($\rho=0,476^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «товариськість» ($\rho=0,432^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$); «незалежність» ($\rho=0,523^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$) та з високим рівнем «аутопсихологічної компетентності» ($\rho=0,432^{**}$) на рівні значимості ($\text{sig}=0,001$).

Отже отримані дані дозволили нам проаналізувати певні психологічні особливості комунікативної взаємодії у двох групах. Ми визначили, що з показниками високого рівня «комунікативних навичок адвокатів» часто взаємопов'язані такі особливості вирішення конфліктних ситуацій, як «пошук компромісу». Значна кількість наших респондентів мають високі навички комунікативних здібностей і це є свідченням того, що респонденти не губляться у нових обставинах, легко починають комунікувати із клієнтами, прагнуть розширити коло своїх знайомих, допомагають близьким і друзям, проявляють ініціативу в спілкуванні, здатні приймати рішення в складних, нестандартних ситуаціях.

Ми визначили, що респонденти групи 2 мають комунікативні та організаторські схильності на рівні нижче середнього і з новими клієнтами чи у колективі вони можуть мати труднощі до адаптації. Не відстоюють свою думку, важко переживають образи. Нечасто виявляють ініціативу, уникають прийняття самостійних рішень. Потрібно подальша корекційна робота з формування та розвитку цих якостей особистості у таких респондентів.

При підготовці основних рекомендації щодо ефективної взаємодії адвокатів із клієнтами нами були враховані такі особливості комунікації, як: смислова завершеність; диференціація глибинних та поверхневих структур висловлювання партнера; доступність; цілеспрямованість; чіткість; емоційна залученість (передбачає здатність впливати на емоції та почуття й визначає посилення або послаблення смислового навантаження у певному контексті: інтонації, паузи, тощо); персоніфікованість (прямі звернення до партнера сприяють активізації уваги та створюють відчуття значущості).

Розроблені нами рекомендації дозволяють постійно удосконалювати ефективну взаємодію адвокатів і клієнтів, а також враховувати позицію клієнта, здійснювати психологічний супровід у веденні судової справи для аналізу усіх об'єктивних чинників та індивідуально-психологічних і поведінкових особливостей клієнтів.

ВИСНОВКИ

На основі теоретико-методологічного аналізу визначено психологічні особливості взаємодії адвоката з клієнтами:

1. Здійснено теоретико-методологічний аналіз наукових підходів психологічних особливостей взаємодії адвоката з клієнтами та визначено, що ефективна комунікація адвоката і клієнта є цілеспрямованою взаємодією, яка орієнтована на розуміння один одного, а її засоби сприяють встановленню та розвитку контактів, встановленню позитивних взаємовідносин, вивченню особистісних особливостей і т.д. При цьому, важливим моментом спілкування – є не вміння «відправити» вербальний або невербальний сигнал, а вміння організувати спектр власних «сигналів» та сприймати «сигнали» співрозмовника.

Психологічна взаємодія адвоката і клієнта являє собою процес обміну інформацією, який здійснюється за допомогою вербальних і невербальних засобів комунікації. За манерою мовної поведінки співрозмовника адвокат може зробити аналіз про освіченість людини, іноді про особливості мислення, характеру, його психічного стану на даний момент. З наукової точки зору психологічна взаємодія адвоката з клієнтами – це безпосередній процес взаємодії адвоката та клієнта з метою знаходження правових методів та засобів вирішення юридичних проблем клієнта, а також встановлення ефективної комунікативної взаємодії з урахуванням психологічних особливостей клієнта.

Психологічна взаємодія – це результат спілкування адвоката з клієнтом, що полягає у знаходженні варіантів правового вирішення проблем клієнта, роз'яснення можливих наслідків та формування подальшої стратегії дій. Говорячи про діяльність адвоката ми можемо виокремити такі психологічні особливості цієї професії, як:

Особливістю адвокатської діяльності є її підвищений рівень професійної відповідальності. Адже професія адвоката означає високий рівень не лише професійної, але і особистої, моральної відповідальності за прийняття ним

рішення і вчинені дії. Найчастіше від рішень і дій адвоката залежить не тільки факт дотримання законних прав та інтересів, але і життя, здоров'я, матеріальний добробут, честь і гідність клієнта і членів його сім'ї.

Адвокатська діяльність вимагає постійної та інтенсивної міжособистісної взаємодії (комунікації). Діяльність адвоката немислима без комунікаційних зав'язків. Спілкування виконує роль регулятора взаємин між адвокатом та об'єктами професійної взаємодії, а саме клієнтом; судом та іншими органами влади, з якими адвокат контактує, здійснюючи захист клієнта.

Повсякденна діяльність адвоката має публічний характер, і авторитет адвокатської системи багато в чому залежить від поведінки адвоката під час спілкування з людьми. Окрім цього, слід врахувати, що комунікативна діяльність адвоката має низку психологічних особливостей. Професійне спілкування адвоката може ускладнюватися наявністю психологічних бар'єрів, зумовлених багатьма чинниками, а саме страхом вступати в контакт, неправильним тлумаченням намірів сторін, недовірою тощо. До того ж ці бар'єри можуть створюватися штучно та призводити до загострення взаємин чи виникнення конфліктів. Тому дуже важливо оволодіти такими комунікативними вміннями: швидко встановлювати психологічний контакт з незнайомими людьми; здійснювати правомірний психологічний вплив на об'єкти професійної взаємодії; долати психологічні бар'єри в спілкуванні; реалізовувати рольову поведінку; неупереджено приймати інших людей.

2. Обґрунтовано психодіагностичний інструментарій психологічних особливостей взаємодії адвоката з клієнтами, де здійснювався підбір та обґрунтування вибірки респондентів. Безпосередньо здійснювалось емпіричне дослідження, спрямоване на вивчення психологічних особливостей взаємодії адвоката з клієнтами. Було здійснено обробку, аналіз та інтерпретацію отриманих під час дослідження даних, розробку практичних рекомендацій щодо підвищення рівня ефективної взаємодії адвоката з

клієнтами, формування висновків та оформлення випускної кваліфікаційної роботи.

Протягом емпіричного дослідження застосовувалися методи та методики, які спрямовані на вивчення індивідуальних особливостей адвокатів і клієнтів, їхньої схильності до активної чи пасивної життєвої позиції, стилю спілкування та взаємодії, особливостей комунікаційних та організаторських здібностей та ефективної взаємодії.

3. Проведене емпіричне дослідження психологічних особливостей взаємодії адвоката з клієнтами дозволило визначити, що показники «комунікативні навички адвокатів» є вищими у групі 1 на 7,5 значень порівняно із групою 2; показники «організаційні навички адвокатів» є вищими у групі 1 на 5,2 бала. За методикою «Q-сортування» Б. Стефансона середнє значення за шкалою «товариськість» у групі 1 складає 18 і є на 4 бала вищим порівняно із групою 2. Також за шкалою «незалежність» ми спостерігаємо значимі відмінності у двох групах адвокатів, де в групі 1 цей показник складає 16,4, а в групі 2 середній бал складає – 11,8, що є на 4,6 бала нижчим порівняно із групою 1.

Значна кількість наших респондентів мають високі навички комунікативних здібностей і це є свідченням того, що респонденти не губляться у нових обставинах, легко починають комунікувати із клієнтами, прагнуть розширити коло своїх знайомих, допомагають близьким і друзям, проявляють ініціативу в спілкуванні, здатні приймати рішення в складних, нестандартних ситуаціях.

За методикою «Аутопсихологічна компетентність» у адвокати групи 1 показали рівень в 93,73 бали, а адвокати групи 2 – в 72,87 балів (при максимально можливому 113 балів), які значно відрізняються $t = 8,961$, при $p < 0,01$.

Адвокати групи 1 показали високі результати, що характеризує їх здатність до розвитку і використання власних психологічних ресурсів,

створювати позитивну для діяльності ситуацію шляхом зміни свого внутрішнього стану, набувати, закріплювати та контролювати знання, уміння та навички, перебудовуватися при виникненні непередбачуваних обставин, створювати вольову установку на досягнення значимих результатів. Так, для респондентів групи 1 характерні високі показники мотивації досягнення, самоідентифікації себе у адвокатській діяльності, адекватний рівень самооцінки, високий рівень самоконтролю; самостійність суджень та інтелектуальна гнучкість; ексцентричність, екзальтованість, демонстративність, які служать їм для ефективної взаємодії із клієнтами та позитивним вирішенням судових справ.

За методикою «Акцентуація особистості» К. Леонгарда, Г. Шмішека нами було визначено, що серед двох груп адвокатів теж спостерігаються суттєві відмінності між показниками «гіпертимічність», «циклотимічність» «демонстративність», «збудливість».

Отримані дані дозволили нам проаналізувати певні психологічні особливості комунікативної взаємодії у двох групах. Ми визначили, що з показниками високого рівня «комунікативних навичок адвокатів» часто взаємопов'язані такі особливості вирішення конфліктних ситуацій, як «пошук компромісу». Значна кількість наших респондентів мають високі навички комунікативних здібностей і це є свідченням того, що респонденти не губляться у нових обставинах, легко починають комунікувати із клієнтами, прагнуть розширити коло своїх знайомих, допомагають близьким і друзям, проявляють ініціативу в спілкуванні, здатні приймати рішення в складних, нестандартних ситуаціях.

Ми визначили, що респонденти групи 2 мають комунікативні та організаторські схильності на рівні нижче середнього і з новими клієнтами чи у колективі вони можуть мати труднощі до адаптації. Не відстоюють свою думку, важко переживають образи. Нечасто виявляють ініціативу, уникають

прийняття самостійних рішень. Потрібно подальша корекційна робота з формування та розвитку цих якостей особистості у таких респондентів.

Так, варто зазначити, що адвокати групи 1 показали високі результати, що характеризує їх здатність до розвитку і використання власних психологічних ресурсів, створювати позитивну для діяльності ситуацію шляхом зміни свого внутрішнього стану, набувати, закріплювати та контролювати знання, уміння та навички, перебудовуватися при виникненні непередбачуваних обставин, створювати вольову установку на досягнення значимих результатів. Так, для респондентів групи 1 характерні високі показники мотивації досягнення, самоідентифікації себе у адвокатській діяльності, адекватний рівень самооцінки, високий рівень самоконтролю; самостійність суджень та інтелектуальна гнучкість; ексцентричність, екзальтованість, демонстративність, які служать їм для ефективної взаємодії із клієнтами та позитивним вирішенням судових справ.

4. Розроблено практичні рекомендації ефективної взаємодії адвоката з клієнтами, де були враховані такі особливості комунікації, як: смислова завершеність; диференціація глибинних та поверхневих структур висловлювання партнера; доступність; цілеспрямованість; чіткість; емоційна залученість; персоніфікованість.

Розроблені рекомендації дозволяють постійно удосконалювати ефективну взаємодію адвокатів і клієнтів, а також враховувати позицію клієнта, здійснювати психологічний супровід у веденні судової справи для аналізу усіх об'єктивних чинників та індивідуально-психологічних і поведінкових особливостей клієнтів.

Перспективними напрямками нашого дослідження є поглиблене вивчення ефективної взаємодії адвокатів з клієнтами, враховуючи мотиваційні, когнітивні та емоційні чинники, а також дослідження рівня емоційного інтелекту адвокатів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Про внесення змін до Конституції України (щодо правосуддя): Закон України від 02.06.2016 р. № 1401-VIII. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1401-19>. 20. Про судоустрій і статус суддів: Закон України від 02.06.2016 р. № 1402-VIII. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/1402-19>.
2. Загальний кодекс правил для адвокатів країн Європейського Співтовариства: Міжнар. док. від 01.10.1988 р. URL: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/994_343.
3. Про адвокатуру та адвокатську діяльність : Закон України Відомості Верховної Ради України. 2013 р. № 27. С. 1438. Ст. 282.
4. Про внесення змін до статті 10 Закону України «Про судоустрій і статус суддів» щодо малозначних спорів у судах: проект Закону № 5221 від 04.10.2016 р. URL: http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=60174. 9. Про Стратегію реформування судоустрою, судочинства та суміжних правових інститутів на 2015–2020 роки: Указ Президента України від 20.05.2015 р. № 276/2015. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/276/2015>.
5. Адвокатура України : у 2-х книгах: навчальний посібник / Фурса С.Я., Фурса Є.І., Біляневич В.Е., Щербак С.В. та ін.; за ред. С.Я. Фурси. Київ : Видавець Фурса С.Я.; КНТ.
6. Актуальні проблеми психологічного забезпечення професійної діяльності: вузівська науково-практична конференції студентів, аспірантів та молодих вчених (05 грудня 2018 р.): тези доп. / Відп. Ред. К.О. Кушніренко, І.О. Сатиренко. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2018. – 126 с.
7. Бычкова С. С., Чурпита А. В. Адвокат как участник гражданских процессуальных правоотношений. Цивилистическая процессуальная мысль:

международ. сб. науч. ст. / редкол.: В. В. Комаров и др. Киев: Алерта, 2015. Вып. 4: Адвокатура. С. 22–30.

8. Буробин В.Н., Плетнев В.Ю., Шубин Д.А. Адвокатская тайна. Под общ. ред. В.Н. Буробина. М.: Статут, 2006. 255 с.

9. Ватман Д.П. Адвокатская этика. Нравственные основы судебного представительства по гражданским делам. М.: Юрид. лит., 1977. 96 с.

10. Величковский Б.М. Когнитивная наука : Основы психологии познания : в 2 т. – Т. 1 / Борис М. Величковский. – М. : Смысл : Издательский центр «Академия», 2006. – 448 с.

11. Вільчик Т. Б. Адвокатура як інститут реалізації права на правову допомогу: порівняльно-правовий аналіз законодавства країн Європейського Союзу та України: дис. ... д-ра юрид. наук. Харків, 2016. 490 с.

12. Корольчук М.С. Теорія і практика професійного психологічного відбору / М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк, К. Ніка-Центр, 2010. 536 с.

13. Курс цивільного процесу: підручник / В. В. Комаров, В. А. Бігун, В. В. Баранкова та ін.; за ред. В. В. Комарова. Харків: Право, 2011. 1352 с.

14. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг / О.Б. Моргулець. Електронний ресурс. Режим доступу: URL : https://pidruchniki.com/19640805/menedzhment/menedzhment_u_sferi_poslug.

15. Правила адвокатської етики. Схвалені Вищою кваліфікаційною комісією адвокатури при Кабінеті Міністрів України 1 жовтня 1999 року. Протокол від 1-2 жовтня 1999 р. № 6/VI // Юридичний вісник України. – 1999. – № 46. – 18-24 листопада.

16. Святоцька В. О. Інститут адвокатури України: становлення та розвиток: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Львів, 2010. 16 с.

17. Святоцька В. О. Адвокатура України у світлі євроінтеграційних прагнень. Право України. 2015. № 10. С. 105–112.

18. Святоцька В. О. Наближення стандартів організації та діяльності адвокатури України до загальноєвропейських. Актуальні проблеми судового

права: матеріали міжнар. наук.-прак. конф., присвяч. пам'яті проф. І. Є. Марочкіна (Харків, 30 жовт. 2015 р.); Нац. юрид. ун-т ім. Я. Мудрого, каф. орг. суд. та прав. органів. Харків : Право, 2015. С. 96–97.

19. Резолюція (78) 8 Комітету міністрів про юридичну допомогу та консультації: Міжнар. док. № (78) 8 від 02.03.1978 р. URL: http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/994_132.

20. Толочек В. А. Современная психология труда / В.А. Толочек : Учебн. пособие. СПб. : Питер, 2015. 479 с

21. Тацій Л. В. Юридична природа адвокатури в системі захисту прав і свобод людини і громадянина: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Харків, 2008. 20 с.

22. Кодекс поведінки європейських адвокатів: прийнятий на пленар. сесії Ради адвокат. об'єднань та спілок адвокатів Європи 28 жовт. 1988 р., з поправками від 28 листоп. 1988 р., 6 груд. 2002 р., 19 трав. 2006 р. / [пер. з англ.]; Національна асоціація адвокатів України. URL: [http://unba.org.ua/assets/uploads/legislations/inshidokumenty/kodeks_povedinky_uyeuropeyskykh_advokativ\(ukr\).pdf](http://unba.org.ua/assets/uploads/legislations/inshidokumenty/kodeks_povedinky_uyeuropeyskykh_advokativ(ukr).pdf).

23. Общие принципы для сообщества юристов: приняты в Международной ассоциацией юристов (ИВА) 20.09.2006 г. в г. Чикаго. URL: <http://advokpalata21.ru/urbanleft/osnovyepruristov.html>.

24. Основні принципи, що стосуються ролі юристів: Міжнар. док. від 07.09.1990 р. URL: http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/995_313.

25. Руденко В.М. Математична статистика. Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 304 с.

26. Сидоренко Е.В. Методы математической обработки в психологии / Е.В. Сидоренко – СПб.: ООО «Речь», 2007 г. – 286 с.

27. Словник психологічних термінів (з глибинної психології) / [за ред. С. І. Рясенко]. – К. : Держсоцслужба, 2006. – 260 с.

28. Словарь справочник / М. И. Дьяченко, Л. А. Кандыбович - Мн.: Хэлсон, 2006. – 388 с.
29. Словарь практического психолога / [сост. С. Ю. Головин]. – Минск: Харвест, 1998. – 800 с.
30. Сергієнко І. М. Глибинно-психологічні передумови ставлення суб'єкта до інших людей (на матеріалі активного соціально-психологічного навчання): автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук: спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / І. М. Сергієнко. – Івано-Франківськ, 2014. – 20 с.
31. Собчик Л.Н. Введение в психологию индивидуальности: Теория и практика психодиагностики/ Л.Н. Собчик – М. : Ин-т приклад. психологии, 1998. – 512 с.
32. Соколов А. В. Общая теория социальной коммуникации: учеб. пособие / А. В. Соколов – СПб: Питер, 2002. – 461 с.
33. Стасько О. Г. Психологічна значущість умовних цінностей та їх вплив на формування ідеалізованого «Я» особистості : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / О. Г. Стасько. – К., 2006. – 20 с.
34. Столин В. Самосознание личности / В. Столин. – М. : Изд-во Московского Университета, 1983.
35. Теория и практика глубинной психокоррекции: учеб. пособие / [сост. С. М. Аврамченко, Н. В. Дметерко, М. П. Зажирко, И. В. Евтушенко А. Е. Мелоян, С. Ш. Раджабова; под ред. Т. С. Яценко]. – Донецк : ДИИПиП, 2008. – 268 с.
36. Титаренко Т. М. Кризове психологічне консультування / Т. М. Титаренко – К.: Главник, 2004. – 96 с.
37. Шипунова Т.В. Агрессия и насилие как элементы социокультурной реальности / Т.В. Шипунова // Социологические исследования. – 2002. – №5. – С. 67 – 75.

38. Шкуратова И. П. Структура социально-перцептивных оценок / И. П. Шкуратова // Эмоциональные и познавательные характеристики общения. – Ростов-на-Дону, 1990. С. 6-13.
39. Щербан Т. Д. Психологія навчального спілкування: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня доктора. психол. наук: спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / Т. Д. Щербан. — К., 2015. — 32с.
40. Цивільне судочинство України: основні засади та інститути: монографія / В. В. Комаров, К. В. Гусаров, Н. Ю. Сакара та ін.; за ред. В. В. Комарова. Харків: Право, 2016. 848 с
41. Эльконин Б. Д. Введение в психологию развития / Б. Д. Эльконин – М.: Тривола, 1994. 238 с.
42. Baley S. Drogi samopoznanie. – Wyd. 2–e. – Kraków: Wyd. Wiedza: Zawód. Kultura. – 1999. – 178 p.
43. Bauer, G. P. & Kobos, J. 3. (2013). Brie/therapy: Short-term psychodynamic intervention. Northvale, NJ: Jason Aronson. p. 139-181.
44. Chessick, R. D. (2005). Great ideas in psychotherapy. Northvale, NJ: Jason Aronson, 129 p.
45. Marmor, J. (1999). The nature of the psychotherapeutic process. In Psychiatry in transition: Selected papers of Judd Marmor, M.D. New York: Brunner / Maze, p 296-309.
46. Messer, S. B. Must we be action oriented? Journal of Integrative and Eclectic Psychotherapy, 2013. – 250 p.
47. Rogers, C. R. Client-centered therapy. – Boston: Houghton, 1996., 198 p

Додаток А**Методика Q-сортування**

Респонденту пропонується набір карток, що містять твердження або назви властивостей особистості. Їх необхідно розподілити по групах від «найбільш характерних» до «менш характерних» для нього. Замість карток випробуваному може бути запропонований просто текст тесту-опитувальника «Q-сортування». Перевагою методики є те, що при роботі з нею випробуваний проявляє свою індивідуальність, тобто реальне «Я», а не «відповідність – невідповідність» статистичним нормам і результатам інших людей.

Методика може бути використана повторно для визначення «ідеального Я» або «соціального Я» (яким мене бачать інші), а також «значущих для мене інших» (яким я бачу свого партнера) або «ідеального партнера» (яким би я хотів бачити свого партнера).

Так, тенденція до залежності проявляється у внутрішньому прагненні індивіда до прийняття групових стандартів і цінностей (соціальних і морально-етичних).

Тенденція до товарищкості свідчить про контактність, прагнення до емоційних проявів в спілкуванні як в групі, так і за її межами.

Тенденція до «боротьби» – це активне прагнення особистості брати участь в груповому житті, домагатися більш глибокого статусу в системі міжособистісних взаємин.

На противагу цій тенденції уникання «боротьби» показує прагнення піти від взаємодії, зберегти нейтралітет у групових суперечках і конфліктах, схильність до компромісних рішень. Кожна з цих тенденцій має внутрішню і зовнішню характеристики, тобто може бути внутрішньо властивою індивіду, а може бути зовнішньої, своєрідною маскою, що приховує справжнє обличчя людини.

Відповіді випробуваного, згідно ключу, розподіляються по шести тенденціям.

- I. Залежність – 3, 9, 15, 21, 27, 33, 39, 45, 51, 54.
- II. Незалежність – 6, 12, 18, 24, 30, 36, 42, 48, 57, 60.
- III. Товариськість – 5, 7, 13, 19, 25, 31, 37, 43, 49, 52.
- IV. Нетовариськість – 4, 10, 16, 22, 28, 34, 40, 46, 55, 58.
- V. Ухвалення «боротьби» – 1, 11, 17, 23, 29, 35, 41, 47, 56, 59.
- VI. Уникнення «боротьби» – 2, 8, 14, 20, 26, 32, 38, 44, 50, 53.

Підраховується частота прояву кожної з тенденцій. Причому кількість відповідей «так» по одній з тенденцій підсумовується з кількістю «ні» по полярній тенденції в сполученій парі. Наприклад, кількість позитивних відповідей за шкалою «залежність» складається з кількістю негативних відповідей за шкалою «незалежність». Якщо отримане число наближається до 20, то можна говорити про справжній переважання тієї чи іншої стійкої тенденції, властивої індивіду і виявляється не тільки в певній групі, але і за її межами.

У разі якщо кількість відповідей «так» по одній тенденції виявляється рівною кількості позитивних відповідей по протилежній тенденції (наприклад, залежність – незалежність), то такий стан може говорити про наявність внутрішнього конфлікту особистості, яка знаходиться при владі однаково виражених протилежних тенденцій.

З метою вивчення «ідеального Я» випробуваного або його уявлення про те, яким його бачать інші, проводиться повторне дослідження, хід якого ідентичний вищеописаному. Інструкція, що пред'являється експериментатором, коригується залежно від мети дослідження.

Інструкція: Вам запропонований набір тверджень, які потрібно оцінити «так», «ні», у крайніх випадках «маю сумнів» стосовно наявності характеристики у себе. Відповіді зафіксувати на бланку для відповідей.

1. Критичний до оточуючих знайомих.
2. Виникає тривога, коли в групі починається конфлікт.
3. Схильний іти за порадами лідера.
4. Не схильний до створення надто близьких стосунків зі знайомими та друзями.
5. Подобається дружність у групі.
6. Схильний протистояти лідеру.
7. Відчуваю симпатії до одного-двох членів групи.
8. Уникаю зустрічей і зборів у групі.
9. Подобається схвалення лідера.
10. Незалежний у судженнях і манері поведінки.
11. Готовий стати на будь-який бік у дискусії.
12. Схильний керувати друзями і знайомими.
13. Радий спілкуванню з один-двома друзями.
14. Зовнішньо спокійний при прояві ворожості з боку інших членів групи.
15. Схильний підтримувати настрої своєї групи.
16. Не надає значення особистим якостям членів групи.
17. Схильний відволікати групу від її мети.
18. Відчуває задоволення, протиставляючи себе лідеру.
19. Бажав би зблизитися з деякими членами групи.
20. Надаю перевагу нейтральності у суперечці.
21. Подобається, коли лідер активний і добре управляє.
22. Надаю перевагу холоднокровному обговоренню суперечностей.
23. Недостатньо стриманий у вираженні почуттів.
24. Прагну згуртувати навколо себе однодумців.
25. Незадоволений надто формальними стосунками.
26. Коли звинувачують – хвилююсь і мовчу.
27. Згоден з основними напрямками діяльності групи.
28. Прив'язаний до групи у цілому більше, ніж до певних її членів.
29. Схильний затягувати та загострювати суперечку.
30. Прагну бути у центрі уваги.
31. Бажав би бути членом невеликого колективу.
32. Схильний до компромісів.
33. Відчуваю внутрішнє хвилювання, коли лідер вчиняє те, що не відповідає його очікуванням.
34. Хворобливо ставлюсь до зауважень знайомих і колег.
35. Можу бути підступним, улесливим.
36. Схильний прийняти на себе керівництво в групі.
37. Щирий у групі.
38. Виникає нервові хвилювання під час групових суперечок.
39. Надаю перевагу лідеру, що бере на себе відповідальність при плануванні роботи.
40. Не схильний до проявів дружелюбності.

41. Схильний сердитися на знайомих та друзів.
42. Намагаюся вести інших проти лідера.
43. Легко знайомлюсь за межами групи.
44. Намагаюсь уникати суперечок.
45. Легко погоджуюсь з пропозиціями інших членів групи.
46. Надаю опір створенню мікрогруп у групі.
47. Проявляю іронію і сарказм, коли роздратований.
48. Виникає неприязнь до тих, хто намагається виділитися.
49. Надаю перевагу меншій, але більш інтимній групі.
50. Намагаюсь не виявляти свої істинні почуття.
51. Стаю на бік лідера у групових суперечках.
52. Ініціативний у встановленні контактів у спілкуванні.
53. Уникаю критику щодо друзів і знайомих.
54. Надаю перевагу можливості звертатися до лідера частіше, ніж до інших.
55. Не подобається, коли відносини в групі надто формальні.
56. Подобається створювати суперечки.
57. Прагну утримати своє лідерство в групі.
58. Схильний вступати в контакти товаришів і руйнувати їх.
59. Схильний до сперечання, задиркуватий.
60. Схильний виражати невдоволення лідером.

П.И.Б. _____

Дата _____

3	9	15	21	27	33	39	45	51	54
6	12	18	24	30	36	42	48	57	60
5	7	13	19	25	31	37	43	49	52
4	10	16	22	28	34	40	46	55	58
1	11	17	23	29	35	41	47	56	59
2	8	14	20	26	32	38	44	50	53

К. Томас. Стратегія поведінки в конфлікті

Текст опитувальника

Інструкція: Перед вами ряд тверджень, які допоможуть визначити деякі особливості вашої поведінки. Тут не може бути відповідей «правильних» або «неправильних». Люди різні, і кожен може висловити свою думку.

Є два варіанти А і В, з яких ви повинні вибрати один, у більшою мірою відповідає вашим поглядам, вашу думку про себе. У бланку для відповідей поставте виразний хрестик відповідно до одного з варіантів (А або В) для кожного твердження. Відповідати треба як можна швидше.

1. А. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за рішення спірного питання.

В. Чим обговорювати те, у чому ми розходимося, я намагаюся звернути увагу на те, з чим ми обидва згодні.

2. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

В. Я намагаюся улагодити справу з урахуванням інтересів іншого і моїх власних.

3. А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

В. Я намагаюся заспокоїти іншого і головним чином зберегти наші відносини.

4. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

В. Іноді я жертвую своїми власними інтересами заради інтересів іншої людини.

5. А. Улагоджуючи спірну ситуацію, я весь час намагаюся знайти підтримку в іншого.

В. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.

6. А. Я намагаюся уникнути неприємностей для себе.

В. Я намагаюся домогтися свого.

7. А. Я намагаюся відкласти рішення спірного питання з тим, щоб з часом вирішити його остаточно.

В. Я вважаю можливим у чимось поступитися, аби домогтися іншого.

8. А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

В. Я першою справою намагаюся ясно визначити те, у чому складаються всі порушені інтереси.

9. А. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якихось виникаючих розбіжностей.

В. Я прикладаю зусилля, щоб домогтися свого.

10. А. Я твердо прагну досягти свого.

В. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11. А. Першою справою я намагаюся ясно визначити, в чому полягають всі порушені спірні питання.

В. Я намагаюся заспокоїти іншого і головним чином зберегти наші відносини.

12. А. Найчастіше я уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.

В. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також йде мені назустріч.

13. А. Я пропоную середню позицію.

В. Я наполягаю, щоб було зроблено по-моєму.

14. А. Я повідомляю іншому свою точку зору і запитую про його погляди.

В. Я намагаюся показати іншому логіку і переваги моїх поглядів.

15. А. Я намагаюся заспокоїти іншого і головним чином зберегти наші відносини.

В. Я намагаюся зробити так, щоб уникнути напруженості.

16. А. Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.

В. Я намагаюся переконати іншого в перевагах моєї позиції.

17. А. Зазвичай я наполегливо намагаюся домогтися свого.

В. Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.

18. А. Якщо це зробить іншого щасливим, дам йому можливість настояти на своєму.

В. Я даю можливість іншому в чомусь залишитися при своїй думці, якщо він також йде мені назустріч.

19. А. Першою справою я намагаюся ясно визначити те, у чому складаються всі порушені питання та інтереси.

В. Я намагаюся відкласти рішення спірного питання з тим, щоб з часом вирішити його остаточно.

20. А. Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.

В. Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигод і втрат для обох сторін.

21. А. Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

В. Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми і їх спільним рішенням.

22. А. Я намагаюся знайти позицію, яка знаходиться посередині між моєю позицією і точкою зору іншої людини.

В. Я відстоюю свої бажання.

23. А. Як правило, я стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

В. Іноді я надаю можливість іншим взяти на себе відповідальність за рішення спірного питання.

24. А. Якщо позиція іншого здається мені дуже важливою, я постараюся піти назустріч його бажанням.

В. Я намагаюся переконати іншого прийти до компромісу.

25. А. Я намагаюся показати іншому логіку і переваги моїх поглядів.

В. Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

26. А. Я пропоную середню позицію.

В. Я майже завжди заклопотаний тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

27. А. Найчастіше я уникаю займати позицію, яка може викликати суперечки.

В. Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість настояти на своєму.

28. А. Зазвичай я наполегливо прагну домогтися свого.

В. Улагоджуючи ситуацію, я зазвичай намагаюся знайти підтримку в іншого.

29. А. Я пропоную середню позицію.

В. Думаю, що не завжди варто хвилюватися через якихось виникаючих розбіжностей.

30. А. Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.

В. Я завжди займаю таку позицію в спірному питанні, щоб ми спільно з іншим людиною могли домогтися успіху.

Бланк опитувальника

№	А	В	№	А	В	№	А	В
1			11			21		
2			12			22		
3			13			23		
4			14			24		
5			15			25		
6			16			26		
7			17			27		
8			18			28		
9			19			29		
10			20			30		

Ключ до опитувальником

1. Суперництво: 3А, 6В, 8А, 9В, 10А, 13В, 14В, 16В, 17А, 22В, 25А, 28А.
2. Співпраця: 2В, 5А, 8В, 11А, 14А, 19А, 20А, 21В, 23В, 26В, 28В,
3. Компроміс: 2А, 4А, 7В, 10В, 12В, 13А, 18В, 22А, 23А, 24, 26А, 29А.
4. Уникнення: 1А, 5В, 6А, 7А, 9А, 12А, 15В, 17В, 19В, 20В, 27А, 29В.
5. Пристосування: 1В, 3В, 4В, 11В, 15А, 16А, 18А, 21 А, 24А, 25, 27В, 30А.

Обробка результатів

В ключі кожен відповідь А чи дає уявлення про кількісному вираженні: суперництва, співпраці, компромісу, уникнення і пристосування. Якщо відповідь співпадає з вказаним у ключі, йому присвоюється значення 1, якщо не збігається, то присвоюється значення 0. Кількість балів, набраних індивідом за кожною шкалою, дає уявлення про виразність у нього тенденції до прояву відповідних форм поведінки в конфліктних ситуаціях. Для обробки результатів зручно використовувати маску.

Додаток В**Методика на визначення акцентуації за К. Леонгардом, Н. Шмішеком**

Гіпертимічний тип: гіпертимічний темперамент, різкий ступінь якого носить назву гіпоманіакального стану, характеризується підвищеним фоном настрою в поєднанні з жадобою діяльності, підвищеною балакучістю з тенденцією постійно відхилятися від теми розмови, що іноді може призводити до скачки думок. На думку К. Леонгарда, усі ці три ознаки одночасно в більшій або меншій мірі спостерігаються завжди.

Гіпертимічна акцентуація не завжди має негативні наслідки для особистості. Іноді вона може позитивно впливати на все життя людини. Так, людей цього типу відрізняє значна рухливість, енергійність, оптимістичність, виразність жестів та міміки, високий життєвий тонус, хороший апетит та здоровий сон.

Активність діяльності стимулює у них ініціативу, постійно штовхаючи на пошук нового, завдяки чому досягають виробничих і творчих успіхів. Відхилення від головної думки породжує безліч несподіваних асоціацій, ідей, що також сприяє активному творчому мисленню.

У товаристві гіпертимічні особистості є блискучими співрозмовниками. Вони контактні, постійно знаходяться у центрі уваги, усіх розважають, прагнуть домінувати. Проте, якщо даний темперамент виражений занадто яскраво, то позитивний прогноз знімається. Надмірна жадоба діяльності призводить до того, що людина береться за багато справ і нічого не доводить до завершення.

Надмірна веселість може переходити у дратівливість. Постійно спостерігаються порушення етичних норм, оскільки у певні моменти вони наче втрачають почуття обов'язку. Надмірне прагнення до самостійності може стати джерелом конфлікту.

Вони важко переносять умови суворої дисципліни, монотонної діяльності, вимушеної самотності.

Дистимічний тип: дистимічний темперамент (при більш різкому прояві субдепресивний) є протилежністю гіпертимічного типу акцентуації. Людей цього типу відрізняє ослаблене стимулювання життєдіяльності, серйозність, пригніченість настрою, слабкість волевих зусиль, уповільнене мислення.

Для них характерне песимістичне ставлення до майбутнього, зосередженість передусім на сумних сторонах життя, занижена самооцінка, загострене почуття справедливості, низький рівень контактності, небагатослів'я, відлюдний спосіб життя.

Цим людям притаманні сумлінність та серйозна етична позиція, що є позитивним рисами дистимічного темпераменту. Пасивність та уповільнене мислення у тих випадках, коли вони виходять за межі норми, відносяться до негативних властивостей даного темпераменту.

Особливості дистимічного темпераменту, як правило, встановлюються вже в дитинстві. Такі діти вирізняються серед інших боязкістю, нерішучістю, відсутністю дитячої веселості та безтурботності. Депресивність і уповільненість реакцій та мислення іноді, не зважаючи на нормальний інтелект, можуть стати причиною неуспішності в навчанні та відставанні від однолітків.

Циклотимічний тип: афективно-лабільні (або при яскраво виражених проявах циклотимічній особистості) – це люди, для яких характерна зміна гіпертимічних та дистимічних станів. Під час душевного підйому вони поводять себе за гіпертимічним типом, що супроводжується загальною картиною гіпертимії: жадобою діяльності, підвищеною балакучістю, скачкою ідей. Під час спаду – за дистимічним, що проявляється у пригніченості та уповільненості реакцій і мислення. Зміна станів іноді може відбуватися без очевидних зовнішніх причин, а іноді у зв'язку з певними конкретними подіями.

Циклотимічним особистостям властива залежність від зовнішніх подій та «зараженість» настроєм оточення, тому у веселому товаристві афективно-лабільні особистості можуть бути в центрі уваги і розважати всіх оточуючих, а в серйозному – наймовчазнішими та замкненими.

Афективно-екзальтований тип: для фахівців афективно-екзальтованого темпераменту характерне бурхливе реагування на зовнішні події. Темп наростання реакцій та їх зовнішні прояви відрізняються надзвичайною інтенсивністю. Афективно-екзальтовані особистості однаково легко впадають у захват від радісних подій та у відчай від сумних, а також, через лабільність психіки, легко переходять від одного стану до іншого.

Екзальтація незначною мірою пов'язана з егоїстичними стимулами, значно частіше вона мотивована тонкими, альтруїстичними спонуканнями. Так, захоплення може бути викликано музикою, мистецтвом, природою, переживаннями релігійного порядку, радістю за близьких та друзів. А жалість, співчуття до нещасних людей та тварин здатні довести таку людину до відчаю. Людям афективно-екзальтованого темпераменту властиві висока контактність, балакучість, закохуваність, гарний смак. Вони не люблять самотніх роздумів, потребують підтримки і визнання людей, мають багато друзів, легко піддаються навіюванню, схильні до непродуманих вчинків. Часто сперечаються, проте не доводять справу до відкритого конфлікту.

Тривожний тип: таким фахівцям властива боязкість, лякливість, сором'язливість. Їм притаманна тенденція переживати почуття власної меншовартості, невпевненості у собі, низька контактність, монотонний настрій.

У дитячому віці почуття страху нерідко досягає крайнього ступеня. Діти тривожного темпераменту часто бояться темряви, собак, грози, залишатися на самоті в кімнаті. Часто вони відчувають сильний страх перед учителями, соромляться відповідати перед усім класом, тяжко переживають іспити та

перевірки. Вони бояться інших дітей, уникаючи шумних компаній однолітків, тому останні їх часто переслідують.

З віком тривожність зменшується. У дорослому віці тривожний темперамент може проявлятися у двох типах боязкості, що диференціюється при простому спостереженні. Це боязкість з елементами покірності та приниженості або ананкастична тривожність, специфікою якої є внутрішня невпевненість у собі. У першому випадку людина постійно є настороженою перед зовнішніми подразниками, а в іншому – джерелом боязкості виступає власна поведінка людини. В обох випадках можлива гіперкомпенсація у вигляді самовпевненості або навіть зухвалої поведінки, що однак є неприродним для людини тривожного темпераменту, і тому легко розпізнається.

Емотивний тип: емотивність характеризується чутливістю, вразливістю і глибокими емоціями, що мотивовані, як і в афективно-екзальтованого темпераменту, тонкими альтруїстичними спонуканнями. Однак у емотивних особистостей емоції розвиваються з меншою швидкістю і для них не властиві межові гіпер- та гіпоемоційні переживання. Зазвичай таких людей характеризують як душевних і м'якосердих. Вони жалісні, їх легко розчулити. М'якосердість та душевність людей емотивного темпераменту пов'язана з підсиленими зовнішніми проявами їх реакцій. Міміка емотивної особистості чітко відображає її почуття на те, наскільки глибоко вони її захоплюють. Особливо характерною для них є сльозливість: вони плачуть, розповідаючи про сумні події, але і сльози радості також легко з'являються на їхніх обличчях.

Особлива чутливість емотивних людей призводить до того, що душевні потрясіння викликають у них реактивну депресію. Іноді, коли душевний розлад досягає патологічного ступеня, можливі спроби самогубства. Варто зазначити, що, на відміну від дистимічної та циклотимічної акцентуацій, в

емотивної особистості відсутня схильність до депресивних реакцій, тому важкість депресії завжди адекватна вчинку.

Емотивним особистостям властиві гуманність, співчутливість, безконфліктність, товариськість, почуття обов'язку, ретельність у виконанні професійних обов'язків.

Демонстративний тип: сутність демонстративного (або, при більш вираженій акцентуації, істеричного) типу полягає в аномальній здатності до витіснення. Демонстративні особистості в будь-яку мить здатні витіснити зі своєї свідомості неприємну інформацію, а за необхідності «згадати» її. Проте припускається, що ці люди можуть повністю забути те, про що не бажають знати або те, що тривалий час витіснили зі свідомості. За яскраво вираженої акцентуації істерики здатні до витіснення навіть фізичного болю.

Демонстративній особистості притаманна надмірна комунікабельність, легкість у встановленні контактів, прагнення до лідерства, підвищена емоційність при відсутності дійсно глибоких почуттів та емоційна лабільність. Люди демонстративного типу схильні до фантазування, брехливості, удаваності, артистизму та авантюризму. Відмічається безмежний егоцентризм, неадекватно завищена самооцінка, високий рівень домагань. Характерними особливостями демонстративного типу акцентуації є прагнення бути в центрі уваги, жадоба визнання, необдумані лінії поведінки.

У побуті багато характерних рис демонстративної психіки цінується позитивно. Їм властива здатність добре відчувати партнера, пристосовуватися до людей, «вживатися в роль», що високо оцінюється у тих професіях, де вимагається аналіз психологічних особливостей іншої людини (сфера обслуговування).

Педантичний тип: особистості педантичного типу характеризуються зниженою здатністю до витіснення. Вони не здатні витіснити сумніви, і це гальмує їхні дії. Педантичні особистості проявляють нерішучість при прийнятті

рішення, нездатність до прийняття остаточного рішення навіть у ситуаціях, коли загроза (ризик) від прийнятого рішення може виявитися мінімальною.

Педантичність шкодить особистості лише тоді, коли вона набуває хворобливого характеру. Здатність приймати рішення в цих випадках настільки порушена, що фахівці не в змозі нормально працювати. Охоплений сумнівами, особливо сильними у випадку доручення відповідальної роботи, працівник знову перевіряє, чи є задовільними результати його роботи, чи можна вважати роботу завершеною. Це призводить до понаднормового навантаження, відставання від інших працівників та колективу в цілому.

Таким фахівцям притаманні ригідність, інертність психічних процесів, довгі переживання травмуючих подій. Вони рідко вдаються до конфліктної взаємодії, виступаючи частіше пасивною стороною, ніж активною.

Однак, якщо педантичність лише як акцентуїтована риса характеру, усі зазначені вище негативні моменти не проявляються. У поведінці педантичної особистості, навпаки, проявляються переваги, пов'язані з тенденцією до ґрунтовності, чіткості, охайності, сумлінності, надійності та закінченості у справах. Високі ділові якості у поєднанні з відданістю своєму підприємству роблять цих людей цінними для суспільства.

Застрагливий (стійкий, ригідний) тип: основою застряглого типу акцентуації особистості є патологічна стійкість афекту. Афект тримається дуже довго, хоча ніякі нові переживання його не активізують. Фахівцю достатньо подумки повернутися до травмуючої події, як негайно «оживають» емоції, що супроводжували стрес.

Особливою силою відрізняються егоїстичні афекти, тому застрягливими особистостями, як правило, ніколи не забуваються образи та зачіпання власних інтересів. Їх характеризують як чутливих, легко вразливих, хворобливо образливих, злопам'ятних, мстивих, ревнивих, схильних до роздратування.

Застрягливий тип особистості має однаковий потенціал позитивного й негативного розвитку характеру. У несприятливих умовах вони можуть стати нетерплячими, конфліктними, незговірливими, а у сприятливих – невтомними та цілеспрямованими працівниками з відмінними трудовими та творчими показниками.

Збудливий тип: таким фахівцям притаманні недостатня керованість поведінки, імпульсивність реакцій, підвищена конфліктність, гнівливість, грубість, похмурість, нетерпимість до інших. Вони дратівливі, запальні, із труднощами вживаються в колективі, схильні до частої зміни місця роботи.

Інколи можуть проявляти жорстокість та піддаватися потягам. У випадку збудливого типу особистості можна говорити про патологічну владу потягів, трактуючи потяг як прагнення до фізичної розрядки.

Варто зазначити, що на відміну від «чистих» типів, значно частіше зустрічаються змішані форми акцентуацій характеру – проміжні типи (нашаровування нових рис характеру на структуру, що вже сформувалася).

Інструкція: біля кожного запитання напишіть «+» чи «-»

Текст опитувальника

1. Ваш настрій переважно буває веселим, не засмученим?
2. Чи чутливі (вразливі) ви?
3. Чи легко ви можете розплакатись?
4. Чи виникають у вас по завершенні будь-якої справи сумніви в якості її виконання і чи перевіряєте ви правильність усе зробленого?
5. Чи були ви в дитинстві такими ж сміливими як і ваші однолітки?
6. Чи бувають у вас коливання настрою від дуже веселого до дуже тужливого?
7. Знаходячись серед людей, вам подобається бути в центрі уваги?
8. Чи бувають дні, коли ви без будь — якого приводу впадаєте у незадоволено — роздратований настрій, так що краще нікому вас не зачіпати?
9. Чи серйозна ви людина?
10. Чи здатні ви захоплюватися, замилюватися чим-небудь?
11. Чи заповзяті ви?
12. Чи швидко ви забуваєте, якщо ви кого-небудь образили?
13. Чи чутливі ви?
14. Опускаючи листа в поштову скриньку, чи перевіряєте ви рукою правильність його опускання в скриньку, чи не застряг у щілині?
15. Чи намагаєтесь ви на роботі із честолюбства бути одним із кращих?
16. Чи боялися ви в дитячі роки грози, собак?
17. Чи вважають вас інші люди дещо педантичним?
18. Чи залежить ваш настрій від зовнішніх обставин?
19. Чи люблять вас ваші знайомі?
20. Чи схильні ви інколи до душевних поривів, внутрішньої стурбованості?
21. Ваш настрій зазвичай дещо пригнічений?

22. Чи траплялося вам голосити, переживати важкі нервові потрясіння?
23. Вам важко тривалий час знаходитися на одному місці?
24. Чи енергійно ви відстоюєте свої інтереси, коли по відношенню до вас проявляють несправедливість?
25. Чи можете ви зарізати птицю?
26. Чи дратує вас, якщо гардина або скатертина висить криво, дещо нерівно? Чи прагнете ви відразу це виправити?
27. Чи боялися ви, в дитинстві залишатися вдома сам?
28. Чи бувають у вас безпричинні коливання настрою?
29. Чи ви є за своїми професійними якостями одним із кращих?
30. Чи здатні ви бути пустотливо-веселим?
31. Чи легко ви впадаєте у гнів?
32. Чи відчуваєте ви себе інколи дуже щасливим?
33. Чи можете ви розважати інших, бути душею компанії?
34. Чи можете ви прямо висловити комусь свою думку про нього?
35. Чи хвилює вас вигляд крові?
36. Чи охоче ви беретеся за справу, що вимагає від вас великої особистої відповідальності?
37. Чи стаєте ви на захист людей, по відношенню до яких проявлена несправедливість?
38. Чи турбує вас необхідність спускатися в темний льох, увійти в порожню неосвітлену кімнату?
39. Ви надаєте перевагу діяльності, що потребує повільності і точності, чи роботі швидкій, але не настільки кропіткій і ретельній?
40. Чи товариська ви людина?
41. Чи охоче ви у школі декламували вірші?
42. Чи здається вам життя важким?
43. Чи в дитинстві, Ви не втікали з дому?

44. Чи траплялося вам засмучуватися через якийсь конфлікт, сварки, що після цього ви не відчували себе здатним піти на роботу?
45. Чи можна сказати, що навіть зазнаючи невдач, ви не втрачаєте почуття гумору?
46. Чи намагаєтесь ви помиритися, якщо кого-небудь образили?
47. Чи любите ви тварин?
48. Чи доводилося вам, пішовши з дому, повернутися і перевірити, чи не трапилося чого-небудь?
49. Чи турбували вас коли-небудь думки, що з вами або з вашими рідними щось має трапитися?
50. Чи не думаєте ви, що ваш настрій інколи змінюється залежно від погоди?
51. Чи складно вам виступати на сцені або з кафедри перед великою аудиторією?
52. Чи можете ви, якщо на когось сердитесь, пустити в хід руки?
53. Чи подобається вам бувати серед людей?
54. Чи можете ви під впливом розчарування впасти у відчай?
55. Чи любите ви організаторську діяльність?
56. Чи наполегливі ви в досягненні мети, якщо на вашому шляху зустрічаються багато перешкод?
57. Чи може трагічний фільм вас так схвилювати, що на очах виступлять сльози?
58. Чи не буває вам важко заснути через те, що голова наповнена денними клопотами або проблемами майбутнього?
59. Чи підказували ви або давали списувати в шкільні роки своїм однокласникам?
60. Чи хвилює вас необхідність пройти одному в темряві кладовищем?
61. Чи стежите ви за тим, щоб у вашій оселі кожна річ лежала на своєму місці?
62. Чи буває так, що ви лягаєте спати з гарним настроєм, а прокидаєтесь з поганим?
63. Чи легко ви пристосовуєтесь до нової ситуації?
64. Чи схильні ви до головних болей?
65. Чи часто ви смієтесь?
66. Чи можете ви ставитися до людей, яких ні в що не ставите, так, щоб вони цього не помічали?

67. Чи вважаєте ви себе енергійною людиною?
68. Чи страждаєте ви від несправедливості?
69. Чи любите ви природу?
70. Йдучи з дому або лягаючи спати, чи перевіряєте ви чи закритий газ? Вимкнене світло? Замкнені двері?
71. Чи боязкі ви?
72. Чи змінюється ваш настрій під впливом алкоголю?
73. Чи берете участь нині або в молодості в аматорських виставах, у драматичному гуртку?
74. Чи відчуваєте ви коли-небудь потяг до чого-небудь заманливо-недосяжного?
75. Чи ставитеся ви до майбутнього песимістично?
76. Чи бувають у вас раптові переходи настрою від великої радості до глибокої туги?
77. Чи вдається вам при спілкуванні з людьми створювати певний настрій?
78. Чи довго ви зберігаєте почуття гніву, прикрості?
79. Чи переживаєте ви тривалий час туги інших людей?
80. Чи могли ви у шкільні роки переписувати через чорнильну пляму сторінку зошита?
81. Чи можна сказати, що ви ставитеся до людей швидше насторожено-недовіжливо, ніж довіливо?
82. Чи часто у вас бувають страхітливі сновидіння?
83. Чи виникають у вас іноді раптово такі уявлення, що ви можете кинутися під колеса потягу, що мчить, або, якщо ви знаходитесь біля високо розташованого відчиненого вікна, що можете з нього вистрибнути?
84. Чи стаєте ви веселішими в оточенні веселих людей?
85. Чи така ви людина, яка може відволіктися від гнітючих проблем досить добре, не думаючи постійно про них?
86. Чи здійснюєте ви під впливом алкоголю, раптові, імпульсивні дії, вчинки?
87. У розмові ви швидше небагатослівні, ніж балакучі?
88. Чи могли б ви, беручи участь у театральній виставі настільки ввійти в роль, вжитися в образ так, що забути про цього, що ви сам не такий, як на сцені?

Додаток Г

КОС-2

1. Чи є у вас прагнення до вивчення людей і знайомств з різними людьми?
2. Чи подобається вам займатися громадською роботою?
3. Чи довго вас турбує почуття образи, завданої вам ким-небудь з ваших товаришів?
4. Чи завжди вам важко орієнтуватися в критичній ситуації?
5. Чи багато у вас друзів, з якими ви постійно спілкуєтесь?
6. Чи часто вам вдається схилити більшість своїх товаришів до прийняття ними вашої думки?
7. Чи вірно, що вам приємніше і простіше проводити час за книгами або за яким-небудь іншим заняттям, ніж з людьми?
8. Якщо виникли перешкоди у здійсненні ваших намірів, чи легко вам відмовитися від своїх намірів?
9. Чи легко ви встановлюєте контакти з людьми, які старші за вас за віком?
10. Чи любите ви придумувати або організовувати зі своїми товаришами різні ігри та розваги?
11. Чи важко вам включатися в нові для вас компанії (колективи)?
12. Чи часто ви відкладаєте на потім справи, які потрібно виконати сьогодні?
13. Чи легко вам вдається встановлювати контакти та спілкуватися з незнайомими людьми?
14. Чи прагнете ви домогтися того, щоб ваші товариші діяли відповідно до вашої думки?
15. Чи важко ви освоюєтесь в новому колективі?
16. Чи правда, що у вас не буває конфліктів з товаришами через невиконання ними своїх обіцянок, зобов'язань, обов'язків?
17. Чи прагнете ви при нагоді познайомитися і поговорити з новою людиною?
18. Чи часто при вирішенні важливих справ ви приймаєте ініціативу на себе?
19. Чи дратують вас навколишні люди та чи хочеться вам побути на самоті?

20. Чи правда, що ви погано орієнтуєтесь в незнайомій для вас обстановці?
21. Чи подобається вам постійно знаходитися серед людей?
22. Чи виникає у вас роздратування, якщо вам не вдається закінчити розпочату справу?
23. Чи відчуваєте ви незадоволення, якщо доводиться проявити ініціативу, щоб познайомитися з новою людиною?
24. Чи правда, що ви втомлюєтесь від частого спілкування з товаришами?
25. Чи любите ви брати участь у колективних іграх?
26. Чи часто ви проявляєте ініціативу при вирішенні питань, які зачіпають інтереси ваших товаришів?
27. Чи правда, що ви відчуваєте себе невпевнено серед незнайомих людей?
28. Чи правда, що ви рідко прагнете довести свою правоту?
29. Чи вважаєте ви, що вам не становить особливих труднощів внести пожвавлення в малознайому групу?
30. Чи приймаєте ви участь у громадській роботі в школі (у навчальному закладі, на виробництві)?
31. Чи прагнете ви обмежити коло своїх знайомих?
32. Чи вірно, що ви не прагнете відстоювати свою думку або рішення, якщо воно не відразу було прийнято товаришами?
33. Чи відчуваєте ви себе невимушено, потрапивши в незнайомий колектив?
34. Чи охоче ви приступаєте до організації різних заходів для своїх товаришів?
35. Чи правда, що ви не відчуваєте себе досить упевненим і спокійним, коли доводиться говорити що-небудь великій групі людей?
36. Чи часто ви спізнюєтесь на ділові зустрічі, побачення?
37. Чи правда, що у вас багато друзів?
38. Чи часто ви опиняєтесь в центрі уваги своїх товаришів?
39. Чи часто ви стривожені і відчуваєте незручність при спілкуванні з малознайомими людьми?

40. Чи правда, що ви не дуже впевнено почуваете себе в оточенні великої групи своїх товаришів?

Ключ до тесту

Комунікативні схильності визначають ключові відповіді на наступні питання:

(+) Так 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37

(-) Ні 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39

Організаторські схильності визначають ключові відповіді на наступні питання

(+) Так 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38

(-) Ні 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40

Додаток Д

Аутопсихологічна компетентність

Ключ в обробці тесту дозволив підрахувати суму набраних балів і виділити високий рівень (*BP*), середній рівень (*CP*) і низький рівень (*HP*) розвитку аутопсихологічної компетентності.

Високий рівень – властивий досліджуваним, які набирають 77–113 балів, їм характерні високі показники мотивації досягнення, самоідентифікації себе в професії, адекватна самооцінка, високий рівень самоконтролю; самостійність суджень та інтелектуальна гнучкість; ексцентричність, екзальтованість, демонстративність служать їм для досягнення поставлених кар'єрних цілей.

Середній рівень – властивий досліджуваним, які набирають 42–76 балів, для них характерна активність, цілеспрямованість, що відрізняється такими якостями, як комунікабельність, спритність, працездатність, стійкість до конфліктів, заповзятливість, відповідальність. Такі особистості можуть працювати добре, але не бачать далеких перспектив, не здатні до самостійного вирішення і формулювання завдань своєї діяльності, що, у свою чергу, не дозволяє вибудувати успішну траєкторію кар'єрного просування. Для них характерна помірність в усьому, у разі підпорядкованості мають досить високу ретельність і самостійність. Не позбавлені творчих здібностей, але їх творча діяльність виявляється менш масштабною і всебічною, чим у осіб з *BP* аутопсихологічної компетентності, вони відмінні функціонери.

Низький рівень – властивий досліджуваним, які набирають 4–41 бал, для них властива знижена увага до власних проблем світоглядного, когнітивного, розвиваючого плану, інтереси у сфері розвитку професійної кар'єри мають обмежений характер і спрямовані на досягнення визначеного соціального стану. У реалізації кар'єри їм властиві ситуативність, конформізм, організаційна обмеженість. Вони ставлять перед собою занадто низькі цілі, це веде до неуспіху в становленні і реалізації професійної кар'єри.

Аутопсихологічна компетентність як готовність і здатність особистості до самопізнання, саморозвитку і самореалізації припускає усвідомлення людиною власних індивідуальних і особистісних особливостей, а також розуміння того, як треба діяти на основі знання самого себе. Б. Г. Ананьєв підкреслював закритість і відкритість психіки людини, відзначав, що “внутрішній світ постійно працює”. О. О. Бодальов, досліджуючи проблеми мікро- і макроакме людини, вказує, що саме у внутрішньому світі людини відбуваються добір та інтеграція, як йому здається, для неї істинних знань про навколишню дійсність [157, с.108].

Аутопсихологічна компетентність представлена як усвідомлення своїх потенційних і актуальних можливостей, оцінка їх рівня, резервів і можливостей розвитку і збільшення. Ключове значення в цьому випадку приділяється *ВР*. Неадекватна оцінка своїх ресурсів і обмежень ініціюють до постановки нездійсненних цілей, невірної стратегії кар’єрного розвитку.

Особистості, що роблять успішну професійну кар’єру, відрізняються *ВР* розвитку аутопсихологічної компетентності і кар’єрним потенціалом, що виявляється у високій працездатності, цілеспрямованості і завзятості у досягненні кар’єрної мети. У них відзначається здатність відчувати тимчасову перспективу. Вони повною мірою усвідомлюють свої здібності і знають, як ці здібності використовувати, щонайкраще, для стратегії кар’єрного розвитку; їм властива самостійність суджень і інтелектуальна гнучкість; у цілому це сильні і гармонічні особистості, що, як правило, успішні у професійній кар’єрі.