

Филиппова Ольга Владимировна

кандидат юридических наук, доцент,

Уральский институт дополнительного профессионального образования

«Всероссийский государственный университет юстиции

(РПА Минюста России)», член Российской криминологической ассоциации, нотариус г. Екатеринбурга.

ovz24@ya.ru

Olga V. Filippova

Candidate of Law,

Notary Public of Ekaterinburg Associate Professor of Civil Law Disciplines of the

Ural Institute of additional professional education "All-Russian State University of Justice (RPA of the Ministry of Justice of the Russian Federation",

Member of the Russian Criminological Association,

ovz24@ya.ru

Бесконфликтное общение в нотариальной практике

Conflict-free communication in notarial practice

***Аннотации.** Статья посвящена проблеме бесконфликтного общения в профессиональной деятельности юриста-нотариуса. Показано, что умение правильно построить отношения с клиентами, умение преодолеть конфликт и найти компромисс являются профессионально важными качествами юриста-нотариуса. Раскрыта сущность общения, которое трактуется как коммуникация, как коммуникативный процесс или обмен информацией, как вид деятельности. Представлены коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны профессионального общения юриста-нотариуса. Показано, что бесконфликтное общение в процессе реализации профессиональной юридической деятельности нотариуса опосредовано социально-психологическими особенностями нотариуса и клиента, строится на основе сотрудничества и эмпатии партнеров по общению. Представлены методы бесконфликтного общения нотариуса. Достижение согласия в спорных вопросах зачастую зависит от владения нотариусом навыками бесконфликтного общения, которые лежат в основе коммуникативной компетентности юриста-нотариуса.*

***Ключевые слова:** нотариус, общение, бесконфликтное общение, коммуникативная компетентность.*

***Annotations.** The article is devoted to the problem of conflict-free communication in the professional activity of a notary lawyer. It is shown that the ability to properly build relationships with clients, the ability to overcome conflict and find a compromise are professionally important qualities of a notary lawyer. The essence of communication is disclosed, which is interpreted as communication, as a communicative process or exchange of information, as an*

activity. The communicative, interactive and perceptual aspects of professional communication of a notary lawyer are presented. It is shown that conflict-free communication in the process of implementation of professional legal activity of a notary is mediated by the socio-psychological characteristics of the notary and the client, based on the cooperation and empathy of the communication partners. The methods of conflict-free communication of a notary are presented. Achieving agreement on controversial issues often depends on the notary's possession of the skills of conflict-free communication, which underlie the communicative competence of the notary lawyer.

Key words: *notary, communication, conflict-free communication, communicative competence.*

Проблема бесконфликтного общения в нотариальной практике приобретает свою актуальность в силу того, что область профессиональных взаимоотношений, с которой постоянно сталкиваются нотариусы, является чрезвычайно проблемной. Профессиональная деятельность нотариуса, как правило, связана с имущественными конфликтами, которые составляют более 70% всех преступлений в нашей стране. Поэтому умение «правильно построить отношения с клиентами, возможность убедить их в необходимости действовать исключительно с точки зрения существующего законодательства, а не руководствоваться житейскими стереотипами, умение преодолеть конфликт и найти компромисс, являются профессионально важными качествами юриста-нотариуса» [8].

Понимание особенностей бесконфликтного общения в нотариальной практике предполагает раскрытие теоретических взглядов на сущность общения в психологической науке. Ученые дают различные определения понятия общения, связанные с точкой зрения того или иного исследователя на сущность и функции общения: общение как коммуникация, коммуникативный процесс или обмен информацией; общение как вид деятельности. При этом общение может существовать в различных формах: «в своей исходной форме, в форме совместной деятельности, в форме общения речевого или мысленного» [7]. Наличие разных подходов доказывают сложность феномена общения. Определение общения, данное Г.М. Андреевой, является наиболее общим. В отличие от других определений, в нем наиболее точно отражены содержание и функции рассматриваемого понятия: «общение – сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а также в восприятии и понимании партнерами друг друга» [1, с. 12].

Общение в профессиональной деятельности юриста-нотариуса имеет свою специфику, которая проявляется в том, что «оно понимается как процесс обмена информацией, ограниченный рамками нормативно-правового регулирования, осуществляемый в процессе реализации профессиональной юридической деятельности нотариуса. К его особенностям относятся:

– осуществление посредством профессионального жестко семантизированного юридического языка;

- формализованность процедур юридического общения;
- нормативный характер юридической коммуникации;
- протекание в процессуальной и непроцессуальной формах;
- зачастую изначально заданное наличие конфликта между общающимися;
- общение в условиях временного и информационного дефицита» [9, с. 8-9].

Учитывая сложность общения в профессиональной деятельности юриста-нотариуса, необходимо обозначить его структуру. В отечественной социальной психологии структура общения характеризуется путем выделения в нем трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и перцептивной. «Коммуникативная сторона общения юриста-нотариуса и клиента связана с обменом информацией. Интерактивная сторона заключается в организации взаимодействия между клиентом и нотариусом, в котором проявляется их способность сотрудничать, координировать и согласовывать свои действия. Перцептивная сторона общения характеризует процесс восприятия нотариуса и клиента, процесс познания их индивидуальных свойств и качеств. Основными механизмами восприятия и познания в процессах общения являются идентификация, рефлексия и стереотипизация. Коммуникативная, интерактивная и перцептивная стороны профессионального общения в их единстве определяют его содержание, формы и роль во взаимодействии нотариуса и клиента» [2].

Бесконфликтное общение в процессе реализации профессиональной юридической деятельности нотариуса опосредовано социально-психологическими особенностями нотариуса и клиента, строится на основе сотрудничества и эмпатии партнеров по общению. «К методам бесконфликтного общения, которые помогают избежать противоборства и наладить взаимоотношения, относятся:

- согласие, состоящее в том, что возможного противника вовлекают в совместную деятельность. Это вызывает практическую эмпатию, предполагающую «вхождение» в положение партнера, понимание его трудностей, выражение сочувствия ему и готовности помочь. Например, нотариус говорит: «Давайте вместе разберемся в этой ситуации»;
- сохранение репутации партнера, уважительное отношение к нему, хотя интересы обоих партнеров в данное время и расходятся. Взаимное дополнение партнеров, которое состоит в использовании таких черт будущего соперника, которыми не обладает первый субъект. Развивая и используя эти черты, можно укрепить взаимное уважение и сотрудничество и избежать конфликта;
- исключение социальной дискриминации, которое запрещает подчеркивание различий между партнерами по сотрудничеству какого-либо превосходства одного над другими, хотя оно, возможно, и имеется;
- неразделение заслуг. Этим достигается взаимное уважение, снимаются такие негативные эмоции, как зависть, чувство обиды; психологический

настрой, приемы которого довольно многообразны. В своих конкретных проявлениях оно может включать, например, своевременное информирование партнера о возможных или предстоящих переменах, обсуждение с ним последствий этого и т.п.;

– психологическое «поглаживание», которое означает поддержание хорошего настроения, положительных эмоций по самым различным поводам, что снимает напряженность, вызывает чувство симпатии к партнеру и тем самым заметно затрудняет возникновение конфликтной ситуации» [5, с. 112].

Названные методы в профессиональном общении юриста-нотариуса, которые обеспечивают поддержание и укрепление сотрудничества, не являются исчерпывающими. Однако, их реализация может способствовать сохранению нормальных деловых отношений между людьми, укреплению их взаимного доверия и уважения, предупреждает возникновение конфликта, а если он все-таки возникнет, помогает его разрешить. Нотариат считается институтом превентивного правосудия, в нотариальной практике необходимо стремиться к достижению мира между участниками нотариального производства. В тех ситуациях, когда нотариус полностью выполнил свои функции, сторонам нет необходимости обращаться в судебные органы. Достижение согласия в спорных вопросах зачастую зависит от владения нотариусом навыками бесконфликтного общения, которые лежат в основе коммуникативной компетентности юриста-нотариуса.

Коммуникативную компетентность можно рассматривать как совокупность знаний, опыта, качеств, способностей человека, позволяющую эффективно выполнять коммуникативные функции. Профессиональная коммуникативная компетентность юриста, по мнению С.Л. Вишневской, – «это качественная характеристика субъекта профессиональной юридической деятельности, которая определяется как способность к целесообразному, в рамках поставленных профессиональных задач, процессуально регламентированному и не регламентированному взаимодействию, с учетом правовых норм и коммуникативных возможностей партнера, которая предполагает ситуативную адаптивность и свободное владение вербальными и невербальными средствами социального поведения» [4].

Под коммуникативной компетентностью понимается способность устанавливать и поддерживать необходимые контакты с другими людьми. Коммуникативная компетентность – это интегральное личностное качество, обеспечивающее возможность адекватного отражения психических состояний и личностного склада клиента, верной оценки его поступков, прогнозирование на их основе особенностей поведения воспринимаемого лица в процессе общения нотариуса и клиента. Коммуникативная компетентность – это нравственно-психологическая категория, регулирующая всю систему отношений человека к социальному миру. Для коммуникативной компетентности характерна «высокая степень включенности эмоциональной сферы юриста-нотариуса в процесс коммуникации, которая проявляется в учете эмоционального состояния клиента, эмоционального воздействия, создания эмоциональной атмосферы

доверия. Коммуникативная компетентность выражается в гуманистической установке по отношению к клиенту и установке на социально-психологическую активность» [3].

Итак, в профессиональной деятельности юриста-нотариуса общение с клиентом должно быть построено на принципах взаимного уважения и сотрудничества. Для этого нотариус как специалист должен обладать достаточным уровнем коммуникативной компетентности, которая позволяет реализовывать в профессиональном общении с клиентом тактику и стратегию бесконфликтного общения.

Литература

1. Андреева Г.М. *Социальная психология: Учебник для высших учебных заведений.* - М.: Аспект Пресс, 2012. – 363 с.
2. Бодалев А.А. *Психология межличностного общения.* - Рязань: РВШ МВД РФ, 1994. - 90 с.
3. Болотова А.К., Жуков Ю.М., Петровская Л.А., *Социальные коммуникации : учеб. пособие.* - М.: Гардарики, 2008. – 279 с.
4. Вишневская С.Л. *Развитие профессиональной коммуникативной компетентности юриста в системе высшего профессионального образования дис. канд. пед. наук.* - Ижевск. 2006. – 201с.
5. Данакин Н.С., Дятченко Л.Я., Сперанский В.И. *Конфликты и технологии их предупреждения.* – Белгород: Белгородский центр соц. технологий, 1996. - 315 с.
6. Петровская Л.А. *Общение-компетентность-тренинг. Избранные труды./ Л.А. Петровская.* - М., 2007. – 687 с.
7. Рубинштейн С.Л. *Основы общей психологии.* – СПб: Питер, 2016. –720 с.
8. Соловьева Г.В. *Психологические особенности смысловой саморегуляции юристов - сотрудников нотариальных контор: диссертация... кандидата психологических наук : 19.00.06 Ростов-на-Дону, 2007. - 202 с.*
9. Шик С.В. *Психология общения для юристов: учебное пособие.* - Красноярск: филиал ОУ ВО «СПб ИВЭСЭП» в г. Красноярске, 2015. - 110с.

Bibliography

1. Andreeva G.M. *Social psychology: Textbook for higher educational institutions.* - M.: Aspect Press, 2012. - 363 p.
2. Bodalev A.A. *Psychology of interpersonal communication.* - Ryazan: RVSH MIA RF, 1994. - 90 p.
3. Bolotova AK, Zhukov Yu.M., Petrovskaya LA, *Social communications: studies. allowance.* - M.: Gardariki, 2008. - 279 p.
4. Vishnevskaya S.L. *Development of professional communicative competence of a lawyer in the system of higher vocational education dis. Cand. ped. sciences.* - Izhevsk. 2006. - 201с.

5. *Danakin N.S., Dyatchenko L.Ya., Speransky V.I. Conflicts and technologies to prevent them. - Belgorod: Belgorod center soc. Technologies, 1996. - 315 p.*

6. *Petrovskaya L.A. Communication-competence-training. Selected Works. / L.A. Petrovskaya. - M., 2007. - 687 p.*

7. *Rubinstein S.L. Basics of general psychology. - SPb: Peter, 2016. –720 p.*

8. *Solovyov G.V. Psychological features of semantic self-regulation of lawyers - employees of notary offices: the dissertation ... candidate of psychological sciences: 19.00.06 Rostov-on-Don, 2007. - 202 p.*

9. *Shik S.V. Psychology of communication for lawyers: a training manual. - Krasnoyarsk: branch of the HEI HE «SPb IVESEP» in Krasnoyarsk, 2015. - 110 p.*