DOI 10.47643/1815-1337_2020_11_35

КУЛЬТУРА РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ В АЛЬТЕРНАТИВНОМ РАЗРЕШЕНИИ ПРАВОВЫХ СПОРОВ И КОНФЛИКТОВ

УСМАНОВА Елена Фанильевна,
кандидат юридических наук, доцент, доцент кафедры правовых дисциплин
ФГБОУ ВО «Мордовский государственный университет им. Н.П. Огарева».
E-mail: usmanowa_ef@rambler.ru;
ЕРЕМКИНА Надежда Васильевна,
кандидат филологических наук, доцент кафедры менеджмента и индустрии питания
Саранского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации.
E-mail: usmanowa_ef@rambler.ru;

Исследование выполнено при финансовой поддержке РФФИ в рамках научного проекта № 20-011-00378

Краткая аннотация: *в статье раскрываются сущность и содержание речевой коммуникации в альтернативном разрешении правовых споров и конфликтов. Подчеркивается важность речевых коммуникативных навыков не только для медиатора, но и для любого юриста. Необходимость развития коммуникативных навыков при работе в юридической сфере подтверждается спецификой общения и необходимостью часто выступать примиряющей стороной в правовых спорах.*

Abstract: *the article reveals the essence and content of speech communication in the alternative resolution of legal disputes and conflicts. The importance of speech communication skills is emphasized not only for a mediator, but also for any lawyer. The need to develop communication skills when working in the legal field is confirmed by the specifics of communication and the need to often act as a conciliator in legal disputes.*

Ключевые слова: *речевая коммуникация юриста, коммуникативные навыки, конфликтная ситуация, речевая агрессия, альтернативное разрешение правовых споров и конфликтов, медиация.*

Keywords: *speech communication of a lawyer, communication skills, conflict situation, speech aggression, alternative resolution of legal disputes and conflicts, mediation.*

Современное общество сложно представить без социальных и правовых конфликтов. Самым сложным для успешного разрешения конфликтной ситуации является необходимость разрешить противоречие между двумя противоположными сторонами, отстояв собственную позицию, с одной стороны, и сохранив хорошие отношения с другой. При этом стремление доказать правоту зачастую не позволяет сторонам идти на уступки даже там, где потери от последствий конфликта явно превышают выгоду от победы. Необходимо отметить, что конфликты часто провоцируют речевую агрессию, оскорбительные высказывания у сторон.

На современном этапе в России не сложилась единообразная практика привлечения к ответственности за акты речевой агрессии. Нормативные правовые акты не предусматривают возможность привлечения к уголовной ответственности за речевую агрессию в том случае, если имели место признаки оскорбления личности, хотя ранее в Уголовном кодексе РФ была предусмотрена ст. 130 УК РФ (утратила силу в 2011 году). Интересно, что в ст. 319 УК РФ предусмотрена уголовная ответственность за публичное оскорбление представителя власти при исполнении им своих должностных обязанностей, в ст. 336 – за оскорбление одним военнослужащим другого во время исполнения обязанностей военной службы.

При этом в Кодекс об административных правонарушения в тот же период внесена ст. 5.61 - оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме. В большинстве случаев, имеется в виду «дерзкая и циничная словесная форма, которая противоречит установленным правилам общения и поведения. По смыслу оскорбление – это унизительная оценка умственных, физических и иных качеств личности, подрывающая его престиж». [1] С одной стороны, не имеет значения, правдивы или нет высказанные слова, однако важным является факт восприятия человеком произнесенных слов.

Одним из направлений в современном государстве является усиление роли примирительных процедур и развитие альтернативных форм урегулирования споров и конфликтов. Альтернативная форма разрешения правовых конфликтов представляет собой способы и методы разрешения конфликтных ситуаций вне системы государственного вмешательства. Использование альтернативных форм уменьшает количество судебных процессов, а также дает возможность разгрузить судебную систему.

В мировой практике, с целью разрешения конфликтов, часто прибегают к услугам медиатора, который, обладая развитыми коммуникативными качествами и навыками, способствует мирному урегулированию конфликта и поиску преимуществ каждой из сторон. Медиатор должен понимать причины конфликта, его сущность, предмет, проводя тщательный анализ всех составляющих. Формируя для себя чёткую и определённую картину действий, поиска решений и подходов, позволяющих реализовать коммуникативные, эмоциональные и этические навыки. Переговоры как основа многих альтернативных процедур разрешения правовых споров и конфликтов являются одной из главных составляющих профессиональной деятельности юриста. Совершенно очевидно, что преодолеть любой конфликт и спор, принять взаимовыгодное решение можно быстро и более эффективно при помощи переговоров.

Медиация является одной из альтернативных форм разрешения споров, основанной на добровольном согласии сторон в поисках взаимоприемлемого решения. Медиация – это переговоры с участием третьей, незаинтересованной в споре стороны, которая лишь заинтересована только в разрешении конфликта в предельно короткие сроки и взаимовыгодно для конфликтующих сторон. Медиация дает возможность участникам инцидента сформировать такое соглашение, которое удовлетворяло бы каждую из сторон и позволило исключить длительные судебные разбирательства, которые способны завершиться поражением одной из сторон.

К медиатору часто обращается человек в эмоционально возбужденном состоянии, у него накоплен определенный негатив к оппоненту, сформированный собственным восприятием ситуации, путей ее решения и реальными проблемами. В таком случае медиатору необходимо помочь клиенту взглянуть на происходящее объективно, без эмоций. Важную роль в этом играют речевые умения, включающие грамотность и ясность формулирования своих высказываний, выразительность и правильность речи, ее точность и доступность.

Профессия медиатора особенно ярко отражает те коммуникативные навыки, которые способствуют достижению примирения сторон в правовых спорах. Спокойствие, нейтральная лексика, отсутствие обвинений, уважительное обращение, высокий уровень мотивации, любовь к профессии и энтузиазм позволяют выполнять свои обязанности качественно, что в работе медиатора особенно важно.

Г.В. Станкевич и А.М. Соловьев подчеркивают, что медиатору нужно обладать рядом профессиональных качеств. «Посредник должен уметь устанавливать доверительные отношения между участниками спора и позиционировать себя таким образом, чтобы каждая из сторон признавала в нем авторитет и прислушивалась к его словам». [2] Кроме того, медиатор должен быть толерантен к сторонам конфликта, их взглядам, интересам и эмоциям. Особенно важно поведение медиатора в напряженной эмоциональной обстановке, в момент обострения спора. Для данной ситуации необходимы определенные психологические навыки, чтобы успокоить стороны и перевести фокус внимания на решение спора. Психологические навыки необходимы медиатору и для выявления манипуляций, авторитарного и грубого поведения, восприятия переговоров как соревнования, затягивания переговоров, отвлечения на посторонние темы от основных вопросов спора. Следовательно, без лидерских качеств медиатора, его способности находить общий язык с участниками процедуры медиации, решение спора невозможно. Кроме того, имеется существенное отличие роли медиатора от роли судьи: медиатор не должен искать способы решения конфликта, но должен направить стороны к самостоятельному разрешению спора.

В целом, все основные принципы медиации можно отнести к основам разрешения любого правового спора. Добровольность означает согласие участников конфликта на осуществление процедуры медиации и на помощь в разрешении спора. Беспристрастность и независимость примиряющей стороны заключается в отсутствии стереотипов, предвзятого мышления и отсутствии рычагов давления со стороны участников спора. Равноправие и сотрудничество сторон означает то, что готовы взаимодействовать и не будут принуждать друг друга к каким-либо действиям. Стратегия сотрудничества направлена не на противостояние оппоненту, а на совместный поиск конструктивного решения, которое будет приемлемым для обеих сторон. Применяя эту стратегию, оппоненты уже не пытаются критически реагировать на заявления друг друга, а позволяют свободно высказываться.

Коммуникативные техники медиатора неотрывно связаны с целями и принципами восстановительной медиации. Важно обращать внимание человека на позитивные факты в его жизни, в которых он проявлял ответственность, чуткость, находил выход из сложной ситуации. Обсуждая с собеседником, какие качества помогли ему исправить ситуацию в прошлом, медиатор предлагает использовать их для разрешения настоящего конфликта.[3]

Культура речи обязывает человека придерживаться определённых норм и правил в разговоре с другими людьми. Эти нормы не представляют собой рецептов на все случаи жизни и не могут научить красиво и правильно говорить человека, однако знать и придерживаться их чрезвычайно важно. Большое значение для недопущения конфликтных ситуаций имеют речевые клише, речевые конструкции, которые складываются в целую логическую систему. К ним относятся приветствие, ответы на стандартные вопросы, корректно сформулированное согласие или отказ на какое-то действие, выражение внимания к клиенту и сочувствия к его проблеме, расспрос подробностей проблемы и уточнение деталей, объяснение ситуации и дальнейшего хода действий в процессе медиации.

Разрешение любого конфликта требует не только от медиатора, но и от любого юриста владения коммуникативными умениями и навыками. Речевая коммуникация является обязательной частью профессиональной подготовки юриста, только в процессе речевой коммуникации осуществляются переговоры юриста с заинтересованными лицами, рассматриваются судебные дела, доводятся до сведения адресатов мнения и решения юристов.

Цель коммуникативной деятельности в данном случае заключена в достижении взаимопонимания, обеспечении взаимодействия и выяснения позиции собеседника. Коммуникативные навыки определяются как действия, сформированные путем повторения, характеризующиеся высокой степенью ос-

воения и отсутствием поэлементной сознательной регуляции и контроля.[4] Владение коммуникативными навыками – это первооснова, как для предотвращения, так и для эффективного разрешения правовых споров и конфликтов.

Т.И. Афанасьева подчеркивает необходимость знаний в области психологии для юриста и считает невозможным осуществление юридической деятельности без данных знаний на качественном уровне. [5]

Культура речевой коммуникации при разрешении правовых споров и конфликтов строится на трех основных факторах - это понимание психологии человека и его ценностных ориентиров (мотивов, потребностей, интересов), эмоционально-волевая устойчивость с опорой на рациональное восприятие, способность выбирать оптимальный стиль общения для сложившейся коммуникативной ситуации. Речевая стратегия в данном случае определяется двумя ярко выраженными признаками. Одним из них является гибкость, предоставляющая говорящему широкий выбор средств и способов достижения цели. Вторым признаком является жёсткость, подразумевающая возможность выбора таких образов и синтаксических оборотов, которые будут психологически воздействовать на оппонента, при этом аргументированность позиции отходит на второй план.

Юрист может повысить действенность правомерного психологического воздействия не только устной речью, но и другими средствами: интонацией голоса, правильной формулировкой вопросов, требований, ссылкой на нормативную правовую базу, авторитетных лиц; жестами, мимикой и внешним видом; предъявлением доказательств и пр. Эффективность психологического воздействия повышается в том случае, если юрист одновременно оказывает влияние и на познавательную, на эмоционально-волевую сферу психики гражданина.

Наиболее трудной для общения является категория граждан, неуравновешенных, агрессивно настроенных, которая проявляет себя в бесцеремонности, грубости, вспышках агрессии, негативных оценках и суждениях по любому поводу, развязности, намеренном провоцировании противоположной стороны и т. п. Затрудненность профессионального общения в данном случае заключается в легкости возникновения у них негативных эмоций и поведенческих реакций, провоцировании на конфликты, разрешить которые гораздо труднее, чем с другими людьми. Поэтому юристу важно обладать социально-психологическими умениями, он должен правильно оценивать ситуацию, уметь поддержать общение, прогнозирование развития общения и реакций сторон конфликта и т.д.

Таким образом, культура речевой коммуникации приобретает особое значение при разрешении споров и конфликтов, в том числе – правовых. Необходимость развития коммуникативных навыков при работе в юридической сфере подтверждается спецификой общения и необходимостью выступать примиряющей стороной в правовых спорах. Профессионалом в сфере разрешения правовых споров можно назвать медиатора, принципы деятельности которого закреплены в российском законодательстве.

Библиография:

1. Панкова В.Г., Ларина А.А. Административная ответственность за оскорбление представителей власти // Актуальные проблемы истории, политики и права. сборник статей VII Всероссийской научно-практической конференции. 2019. С. 182-185.
2. Станкевич Г.В., Соловьев А.М. Проблемы эффективности медиации при разрешении споров: субъективные и объективные составляющие // Научные ведомости Белгородского государственного университета. Серия: Философия. Социология. Право. 2018. Т. 43. № 2. С. 319-324.
3. Коновалов А. Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: Практическое руководство. М.: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. 256 с. URL: http://psychlib.ru/inc/absid.php?absid=160665. (дата обращения 11.10.2020).
4. Рождествина А.А., Железовская Г.И. О некоторых аспектах содержания понятия «медиативный подход» // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Философия. Психология. Педагогика. 2017. Т. 17. № 4. С. 488-493.
5. Афанасьева О.В., Пищелко А.В. Этика и психология профессиональной деятельности юриста. – М.: «Академия»; Мастерство, 2001. – 224 с.