

## ОСОБЕННОСТИ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ НОТАРИУСА

### FEATURES CONFLICTOLOGICAL COMPETENCE OF A NOTARY

*O. Filippova*

*Annotation.* The article is devoted to the problem of conflictological competence in the professional activity of a notary. It is shown that the professional activity of a notary lawyer is often associated with conflict relations that need to be resolved both from the standpoint of the norms of the existing legislation and from the standpoint of the socio-psychological patterns of the flow of a conflict situation. This implies the possession of knowledge, skills, techniques for resolving and resolving conflict, which forms the basis of the conflictological competence of a notary. The theoretical foundations of the conflict as a socio-psychological phenomenon and its features in notarial practice are disclosed. Communication barriers are described as causes of interpersonal conflicts in the professional interaction of a notary. The stages of an objectively existing interpersonal conflict and ways of resolving it in notarial activities are considered.

*Keywords:* notary, interpersonal conflict, conflictological competence.

**Филиппова Ольга Владимировна**

*К.ю.н., доцент, Уральский институт «Всероссийский государственный университет юстиции (РПА Минюста России)», член Российской криминологической ассоциации, Нотариус г. Екатеринбург  
ovz24@ya.ru*

*Аннотация.* Статья посвящена проблеме конфликтологической компетентности в профессиональной деятельности нотариуса. Показано, что профессиональная деятельность юриста-нотариуса зачастую связана с конфликтными отношениями, которые необходимо разрешать, как с позиции норм существующего законодательства, так и с позиции социально-психологических закономерностей протекания конфликтной ситуации. Это предполагает владение знаниями, навыками, приемами разрешения и урегулирования конфликта, что составляет основу конфликтологической компетентности нотариуса. Раскрыты теоретические основы конфликта как социально-психологического явления и его особенности в нотариальной практике. Описаны коммуникационные барьеры как причины межличностных конфликтов в профессиональном взаимодействии нотариуса. Рассмотрены стадии объективно существующего межличностного конфликта и способы его разрешения в нотариальной деятельности.

*Ключевые слова:* нотариус, межличностный конфликт, конфликтологическая компетентность.

**К**онфликтологическая компетентность юриста-нотариуса в профессиональном взаимодействии является ведущей в обеспечении успешности нотариальной практики. Профессиональная деятельность юриста-нотариуса зачастую связана с конфликтными отношениями, которые необходимо разрешить, с одной стороны, с точки зрения норм существующего законодательства, с другой — знаний социально-психологических закономерностей протекания конфликтной ситуации.

Одной из точек зрения на содержание конфликтологической компетентности специалиста является уровень осведомленности о диапазоне возможных стратегий поведения в конфликте. В данной ситуации конфликтологическая компетентность анализируется через призму теоретических знаний, определяющих стратегию поведения в конфликте в зависимости от ситуации. В отечественной психологической науке основное содержание теории конфликтов составляют следующие категории: понятие и структура конфликта, его динамика, стадии развития, функции и типология. Согласно А.Я. Анцупову, А.И. Шипилу, под «конфликтом понимается наиболее острый способ разрешения значимых противоречий, возникающих в процессе взаимодействия, заключаю-

щийся в противодействии субъектов конфликта и обычно сопровождающийся негативными эмоциями» [1, с. 8]. Авторы уточнили понятие конфликта: «конфликт — это «наиболее деструктивный способ развития и завершения значимых противоречий, возникающих в процессе социального взаимодействия, а также борьба подструктур личности» [2, с. 158].

Наиболее часто встречается в нотариальной практике межличностный конфликт, который может быть определен как «ситуация противостояния участников, воспринимаемого и переживаемого ими как значимая психологическая проблема, требующая своего разрешения и вызывающая активность сторон, направленную на преодоление возникшего противоречия и разрешение ситуации в интересах обеих или одной из сторон» [3, с. 104]. Следует отметить, что определяя межличностный конфликт, В.Н. Куницина подчеркивают, что «по главным целям, осуществляемым в ходе общения, выделяются функциональное, ролевое, деловое, формальное и межличностное конфликтное взаимодействие» [4, с. 13].

По субъектному составу конфликтные ситуации в нотариальной практике возможны между следующими

категориями лиц: нотариус — клиент; клиент — клиент; нотариус — нотариус; администрация нотариальной палаты — нотариус. В профессиональной деятельности нотариуса причиной межличностных конфликтов могут быть коммуникативные барьеры, возникающие в процессе общения с клиентами и с коллегами. Основными коммуникативными барьерами в общении являются:

- ◆ барьеры взаимодействия: мотивационный барьер, этический барьер, барьер стилей общения;
- ◆ барьеры восприятия и понимания: эстетический барьер, разное социальное положение, барьер отрицательных эмоций, состояние здоровья, психологическая защита, барьер установки, барьер двойника;
- ◆ коммуникативные барьеры: некомпетентность, неумение выражать свои мысли, плохая техника речи, неумение слушать, барьер модальностей, барьер характера [7].

Например, для преодоления барьера стиля общения в нотариальном процессе нотариусу и сотрудникам нотариальной конторы необходимо понимать разницу стилей общения. Так, один стиль применим в общении сотрудников между собой и категорически не приемлем в общении с клиентами. Как правило, в процессе общения переплетаются между собой разговорная речь и официально-деловой стиль. Необходимо четкое разграничение этих двух стилей и понимание уместности их использования. Осознание социально-психологических механизмов возникновения данных барьеров позволяет снизить конфликтологическую напряженность в профессиональном взаимодействии нотариуса в профессиональной среде.

Другой точкой зрения на конфликтологическую компетентность является ее понимание как «способность и готовность к осуществлению деятельности по профилактике конфликта, в реальном конфликте как способность и готовность минимизировать деструктивные формы конфликта и перевести их в конструктивное русло, и при необходимости выступить посредником или медиатором в разрешении конфликта» [5, с. 13]. В этом понимании конфликтологическая компетентность нотариуса выступает как его способность и готовность действовать с целью недопущения конфликта или перевода его в конструктивное русло.

Для осмысления способов преодоления конфликтного взаимодействия, необходимо рассмотреть стадии объективно существующего межличностного конфликта: «возникновение объективной конфликтной ситуации; осознание ситуации как конфликтной хотя бы одним из ее участников; конфликтное поведение или взаимодействие, которое представляет собой систему эмоционально окрашенных действий, которые затруд-

няют взаимодействие» [6, с. 178]. Например, на стадии возникновения объективной конфликтной ситуации, когда трудно достигнуть понимания, от нотариуса требуется выработать способы и варианты толерантных ответов при грубом общении клиента или коллеги. Именно в таких ситуациях нотариус должен выступить специалистом в области бесконфликтного общения.

На стадии конфликтного поведения возможны две фазы, которые обозначаются как конструктивная и деструктивная. Когда взаимная неудовлетворенность друг другом, способами решения проблем, продуктивностью совместной деятельности превышает порог и совместная деятельность становится неуправляемой, начинается деструктивная фаза конфликта, которая в свою очередь может быть разбита на две ступени. «Первая ступень характеризуется стремлением зависеть свои возможности и занизить возможности партнера, самоутвердиться за его счет необоснованностью критических замечаний, пренебрежительными репликами, жестами, взглядами. Вторая ступень характеризуется повышенной активностью оппонентов при резком ослаблении самоконтроля, нарушением восприятия и реакций партнера вплоть до полного искажения его слов и жестов. Кроме этого, часто имеет место уход от проблемы, подмена предмета спора и переход на личности, взаимные оскорбления. На этой ступени процесс становится неуправляемым и необратимым. Если третья стадия конфликта, напротив, была конструктивной, то возможна следующая стадия — исход, или разрешение, конфликта. Если все-таки конфликтная ситуация развивается по деструктивному типу, то возможен ряд дисфункциональных последствий» [6, с. 178].

Поэтому для нотариуса необходимы навыки и умения по разрешению, урегулированию конфликта и выхода из него. Урегулирование конфликта отличается от разрешения тем, что «в устранении противоречия между оппонентами принимает участие третья сторона» [1, с. 422]. В нотариальной практике нотариус зачастую выступает такой третьей стороной в урегулировании споров между супругами, наследниками, участниками сделок путем разъяснения им норм права.

Рассмотрим социально-психологические способы разрешения и приемы поведения нотариуса или сотрудника нотариальной конторы в конфликтах с клиентом. В нотариальной практике объектом конфликта, как правило, выступают нотариальные услуги. Предметом конфликта являются разногласия, возникшие в процессе оказания нотариальных услуг. Разрешение конфликтных ситуаций и спорных вопросов следует проводить вне зоны приема граждан. Во-первых, это снизит вероятность театрального поведения как одной, так и другой стороны, во-вторых поможет избежать вмешательства

иных, посторонних лиц. Личная зона комфортного общения человека составляет от 50 до 70 см, нарушать ее не следует. Во время общения необходимо поддерживать контакт глазами в зоне делового взгляда: от середины лба до кончика носа. Важным при разрешении конфликта является факт нахождения решения возникшей проблемы. Но для того, чтобы найти оптимальное для всех сторон конфликта решение, требуется целый ряд факторов и комплекс последовательных действий по устранению разногласий. В большинстве случаев, препятствием для разрешения конфликта выступают психологические барьеры восприятия проблемы сторонами. Выбор стратегии и тактики разрешения конфликта зависит от субъектного состава взаимоотношений. Разрешение конфликтной ситуации является последовательным процессом, включающим в себя несколько

стадий. Необходимо проанализировать ситуацию, затем выбрать способ разрешения конфликта, реализовать выбранный способ и в завершении оценить эффективность собственных действий.

Таким образом, конфликтологическая компетентность нотариуса включает не только многообразные знания о сущности и содержании конфликтов, но и навыки преодоления конфликтной ситуации, навыки конструктивного взаимодействия в конфликте. Формирование конфликтологической компетентности нотариуса происходит непосредственно в практической деятельности, когда нотариус включается в конфликтную ситуацию и может управлять не только своими эмоциями, но и воздействовать на участников конфликта с целью позитивного его разрешения.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Анцупов А.Я., Шипилов А. И. Конфликтология: Учебник для вузов. 6-е изд. — СПб.: Питер, 2016. — 525 с.
2. Анцупов А. Я. Словарь конфликтолога / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. — 2-е изд. — СПб.: Питер, 2006. — 526 с.
3. Гришина Н. В. Психология конфликта. 2-е изд. — СПб.: Питер, 2008. — 544 с.
4. Куницына В. Н. Трудности межличностного общения: диссертация . . . доктора психологических наук: 19.00.05. — Санкт-Петербург, 1991. — 358 с.
5. Немкова А.Б. К вопросу о становлении конфликтологической компетенции старшеклассников в условиях внеклассной деятельности. // Журнал научных публикаций аспирантов и докторантов. — 2007. — № 10. — С. 12–18.
6. Почебут Л.Г., Чикер В. А. Организационная социальная психология: Учебное пособие. — СПб.: Речь, 2005. — 198с.
7. Скаженик Е. Н. Практикум по деловому общению: Учебное пособие. — Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2005. — 101 с.

© Филиппова Ольга Владимировна ( ovz24@ya.ru ).

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»