

DOI: 10.24411/2618-8120-2020-10013

УДК 340.01

Е. Ф. Усманова

ФГБОУ ВО «Национальный исследовательский Мордовский
государственный университет им. Н. П. Огарёва», Саранск, Россия,
e-mail: usmanowa_ef@rambler.ru

ТЕХНОЛОГИЯ ПРИМИРИТЕЛЬНОЙ РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ В АЛЬТЕРНАТИВНОМ РАЗРЕШЕНИИ ПРАВОВЫХ СПОРОВ И КОНФЛИКТОВ

Разрешение спора в рамках альтернативных форм подразумевает более упрощенное разрешение конфликта, при этом медиатор должен обладать достаточно высоким уровнем не только правовых знаний, но и иметь развитые речевые коммуникативные умения и навыки. Автором подчеркивается, что технологии примирительной речевой коммуникации в альтернативном разрешении правовых споров и конфликтов – это опирающаяся на определенный план, схему, целенаправленная, системно организованная, коммуникативная деятельность субъектов, представляющая собой систему процедур, средств, правил и построений речи, позволяющих сторонам спора прийти к согласию и примирению. Отмечается, что примирительная речевая коммуникация при разрешении конфликта строится с учетом следующих правил: использование общепринятых организационных схем: изложение рациональных доводов, сравнение достоинств и мотивация; конкретное и четкое выражение того, во что должны поверить стороны или что они должны сделать; использование правильных психологических приемов и построений речевых выражений; формулирование цели и подача информации, ориентируясь на установки, которых придерживаются стороны конфликта; речь должна содержать в себе хорошие, разумные доводы и доказательства, которые выстраиваются в соответствии с предполагаемой реакцией сторон.

Ключевые слова: альтернативные способы разрешения правовых споров и конфликтов, медиация, речевая коммуникация, примирительная речевая коммуникация, юридический конфликт, технология примирительной речевой коммуникации.

Благодарность: Исследование выполнено при финансовой поддержке РФФИ в рамках научного проекта № 20-011-00378 «Культура речевой коммуникации в альтернативном разрешении правовых споров и конфликтов».

Е. F. Usmanova

National Research Ogarev Mordovia State University, Saransk, Russia,
e-mail: usmanowa_ef@rambler.ru

FEATURES AND TECHNIQUES OF FAMILY MEDIATIVE TECHNOLOGY

The resolution of a dispute within the framework of alternative forms implies a more simplified resolution of the conflict, while the mediator must have a sufficiently high level of not only legal knowledge, but also have developed verbal communication skills and abilities. The author emphasizes that the technologies of conciliatory speech communication in the alternative resolution of legal disputes and conflicts are based on a certain plan, scheme, purposeful, systemically organized, communicative activity of subjects, which is a system of procedures, means, rules and structures of speech that allow the parties to the dispute to come to agreement and reconciliation. It is noted that conciliatory speech communication when resolving a conflict is built taking into account the following rules: the use of generally accepted organizational schemes: presentation of rational arguments, comparison of merits and motivation; concrete and clear expression of what the parties must believe or what they must do; using correct psychological techniques and constructions of speech expressions; formulation of goals and presentation of information, focusing on the attitudes that the parties to the conflict adhere to; the speech should contain good, reasonable arguments and evidence, which are lined up in accordance with the expected reaction of the parties.

Keywords: alternative ways of resolving legal disputes and conflicts, mediation, speech communication, conciliatory speech communication, legal conflict, technology of conciliatory speech communication.

Введение

Под альтернативными формами разрешения правовых споров и конфликтов понимается совокупность приемов и способов разрешения споров, которые находятся за пределами системы государственного правосудия, включающие в себя комплекс механизмов разрешения противоречий, которые во многих случаях могут заменить собой, ввиду своей высокой эффективности и гибкости, традиционные методики урегулирования конфликтных ситуаций. [1] Основной альтернативной формой разрешения правовых споров и конфликтов является процедура медиации (посредничества). В современный период отмечается все больше преимуществ медиации, она является более оперативным, самоокупаемым, присутствует оптимальная организация, а также возможность участия других участников, помимо юристов. Медиация основана на доверии, добровольности участников, поэтому в процессе разрешения конфликта (спора) не разрушаются партнерские, деловые отношения сторон, достигается примирение сторон. Ученые все чаще говорят о теориях примирения, которые изначально были разработаны в психологической науке, применительно к альтернативным процедурам разрешения правовых споров и конфликтов.

Методы

Решение поставленных научно-исследовательских задач потребовало привлечение комплекса методов, используемых не только в юриспруденции, но

и в филологии, лингвистике. В процессе исследования применялись такие методы, как системный, логический, лингвистический, дискурс-анализ, структурный подход и комплексный анализ.

Результаты и обсуждение

В конфликтных ситуациях нарушается способность к диалогу и конструктивному взаимодействию. В силу эмоциональной напряженности, как правило, сопровождающей юридический конфликт, целесообразно, чтобы в этих переговорах участвовали посредники, адвокаты, медиаторы. Достигая положительного сдвига на пути к восстановлению этой способности, медиаторы добиваются того, чтобы каждый участник был услышан, чтобы к нему относились с уважением, чтобы его пожелания были приняты всерьез [1]. Результативность проведения процедуры медиации зависит не только от профессиональной деятельности медиатора, но и от его коммуникативных умений и навыков, таких как: «активное слушание, наставничество, консультирование, беспристрастная аналитическая работа, выработка идей и стратегий разрешения конфликтов, организация комфортного эмоционального пространства» [2, с. 211].

В целях достижения изначально поставленной задачи – достижение долгосрочного соглашения, медиатор должен использовать весь спектр коммуникативных навыков, средств речевой культуры. Речевая коммуникация при разрешении спора и конфликта представляет немалую трудность и требует профессионального отношения к делу, хорошего его знания, а также способности адекватно разъяснить сторонам, какие последствия их ожидают.

Примирение сторон — это достигнутая при проведении определенных процедур ликвидация спора (разногласий) сторон. Это состояние – результат либо урегулирования спора самими сторонами, либо разрешения юрисдикционным органом, либо добровольного удовлетворения требований или отказа от притязаний. [3]

Нередко, путь к примирению сторон очень эмоционален (например, при решении спора о детях при разводе родителей). Данный факт затрудняет ведение конструктивного диалога, что, соответственно не способствует быстрому разрешению конфликта. В рамках проведения процедуры медиации, в обязанности медиатора входит максимально возможное направление развития урегулирования спора на сближение сторон, в связи с чем, он имеет коммуникативную возможность провоцирования эмоций субъектов на достижение общего, компромиссного решения. Медиатор, в ходе процесса разрешения спора все свои теоретические знания и умения использует в практической деятельности. В работе посредника (медиатора) четко прослеживается основная цель его деятельности – ведение диалога со сторонами спора с целью сотрудничества и общим решением проблем. При этом в примирительных процедурах существенно возрастает роль риторики.

При грамотном ведении диалога посредством эффективного использования речевых средств, медиатор, с помощью правильных вопросов ведет стороны к анализу проблем, объективному взгляду, оценке своих

возможностей, примирению конфликтующих. Примирение часто означает восстановление, которое предполагает возврат к *status quo ante*, то есть к положению дел до того, как возникло нарушение или конфликт. Примирение можно охарактеризовать как улучшение отношений между двумя или более сторонами, которые ранее находились в конфликте. Отношения сторон состоят из моделей взаимодействия, а также ожиданий и убеждений по отношению к противоположной стороне конфликта. Можно выделить следующие категории улучшения отношений:

- изменения во внешнем поведении: прекращение агрессивного или оскорбительного поведения, повышение способности действовать в непосредственном взаимодействии и повышение способности сотрудничать с другой стороной;

- изменения в убеждениях: например, потеря уверенности в том, что другая сторона по своей природе зла или имеет более низкие моральные установки, убежденность в том, что соперник больше не может представлять опасность;

- преодоление негативных эмоций: простое принятие того, что нельзя изменить, преодоление негодования, страха, ненависти или гнева по отношению к обидчику;

- принятие или возобновление положительных эмоций и отношений: например, взаимное уважение, сострадание, солидарность, приверженность общему набору моральных или нравственных норм или взаимное доверие [4].

Технология примирительной речевой коммуникации в альтернативном разрешении правовых споров и конфликтов – это опирающаяся на определенный план, схему, целенаправленная, системно организованная, коммуникативная деятельность субъектов, представляющая собой систему процедур, средств, правил и построений речи, позволяющих сторонам спора прийти к согласию и примирению.

Технология примирительной речевой коммуникации в альтернативном разрешении правовых споров и конфликтов включает несколько этапов:

1. Теоретический этап, предусматривающий формирование целей и задач, определение объекта, выявление внешних закономерностей и связей в разрешении правовых споров и конфликтов;

2. Методический этап, который связан с выбором и обоснованием используемых речевых средств, методов и процедур;

3. Процедурный этап, предусматривающий реализацию практической деятельности субъектов коммуникативного процесса в альтернативном разрешении правовых споров и конфликтов.

Примирительная коммуникация требует высокого профессионализма в проявлениях речевой активности. В общении с оппонентом необходимо: во-первых, точное понимание самого представляемого интереса, во-вторых, умение разъяснить носителю этого интереса смысл компромиссной процедуры и ее последствий, в-третьих, способность мотивировать личное стремление к компромиссу у самого доверителя, в-четвертых, обеспечение адекватного

отражения этого стремления в личном процессуальном заявлении доверителя о применении компромиссных процедур [5].

Предметом примирительной коммуникативной технологии в альтернативном разрешении правовых споров и конфликтов выступает организованный целенаправленный системный процесс разрешения правового конфликта и достижение примирения сторон.

Медиатором могут быть использованы такие коммуникативные методы как перефразирование и активное слушание. В рамках процедуры альтернативного разрешения правового спора или конфликта, посредник (медиатор), с помощью указанных методов дает возможность сторонам конфликта «посмотреть на себя со стороны». Это означает, что посредник, ведет пересказ высказанных сообщений обеих сторон, только с учетом сглаживания на оценочно-эмоциональном уровне. Таким образом, диалог переводится из эмоционального русла в рациональное, что в свою очередь более способствует разрешению сложившегося конфликта [6]. «Активное слушание» помогает понять, оценить и запомнить информацию, полученную от собеседника. Кроме того, использование методов активного слушания может побудить участника примирения ответить, направить разговор в правильном направлении и способствовать лучшему пониманию и правильной интерпретации информации, которую они получают во время разговора.

Большой эффект при разрешении правовых споров и конфликтов имеет применение определенных тактических приемов речевой коммуникации. К таковым, к примеру, относятся: перефразирование медиатором высказанных сторонами претензий, выражение посредником своих обязательств перед сторонами конфликта; проведение между сторонами обмена информационных сообщений, в содержании которых обозначаются достигнутые результаты; обсуждение острых вопросов накопившихся у сторон, при этом, сторонам предлагается последовательное изложение проблем и собственных точек зрения на их решение; авторитарное предложение определенной схемы урегулирования спора, которое может быть предложено медиатором или посредником.

Одним из наиболее сложных коммуникативных навыков является перефразирование. Техника перефразирования обычно формируется речевыми оборотами: «иными словами», «я вас правильно понимаю», «вы думаете...» и т.д. Собеседник «возвращает» реплику оппонента, не давая конкретного объяснения сказанного, сосредоточившись на фактах. Выделение объективной информации – действительности произошедшего, характеризуется нейтральностью посредника. Посредник своим перефразированием отделяет факты от эмоций и от субъективной интерпретации сторон. Чтобы выявить и отработать эмоции, собеседник использует фразы: «я вижу, что вы сердитесь», «я вижу, что вы его тронули», «я слышал, что вы обиделись...», давая понять, что собеседник это услышал.

Посредник не имеет права на выражение своих чувств, например посредством произношения таких фраз, как: «я вас понимаю...», «мне знакомы

ваши переживания» и т.д. Данные речевые обороты создают впечатление, что он присоединяется к одной из сторон конфликта, что приводит к потере нейтральности посредника, и соответственно недопустимо. Для обозначения толкования сторон и отрыва от фактов он использует нейтральные вводные конструкции: «иными словами», «другими словами» и т. д. Непредвзятое изложение информации встречается в обобщающей технике, когда посредник воспроизводит высказывания в усеченном, обобщенном виде и кратко формулирует наиболее важные («ваши основные мысли...», «так...») и в технике развития мыслей, когда он делает логические выводы из высказываний оппонента («исходя из сказанных вами слов...»). Отсутствие эмоций и собственной точки зрения в данном случае характеризует посредника как нейтральную сторону.

Посредник (медиатор) должен так переформулировать проблему, чтобы вместе со сторонами конфликта прийти к ее решению. В первую очередь идет принятие непосредственно проблемы, затем ее тщательный анализ, и уже только после акцентирование внимание на отдельных вариантах ее урегулирования в процессе обсуждения. Никогда нельзя с первых минут общения прибегать к возражению, парированию аргументами и тем более вступлению в спор на повышенных тонах. Более эффективным является принятие мнения оппонента, с последующим, обдуманым аргументированным возражением. Посредник должен убедить стороны избегать любых обвинений. Подводя итоги переговоров, посредник должен выразить позиции и точки соприкосновения, на которых сторонам удалось достичь соглашения.

В некоторых случаях медиатор выступает в качестве «переводчика» и переводит лексику из одного регистра речи в другой, чтобы гарантировать, что стороны понимают друг друга. Нейтральность в употреблении лексики также способствует отбору однозначных слов, не допускающих множественных толкований. Наконец, специалист не использует нецензурную лексику и избегает конфликтогенных слов. Используя аналитическую стратегию, посредник помогает сторонам спора понять основные аспекты конфликтной ситуации для дальнейшего урегулирования. Эхо-повтор, который используется для реализации тактики контроля темы, позволяет контролировать ход беседы и концентрировать внимание участников конфликта на том, что кажется непонятным.

Используя тактику доказуемого моделирования, посредник может выявить пересечение общих интересов участников конфликта, понять, какие отношения существуют между конфликтующими сторонами и т.д. Посредник старается сделать так, чтобы конфликтующие субъекты имели более широкий взгляд на текущую ситуацию, а также принимали активное участие в процессе ведения диалога, с целью более точно понять оппонента, его точку зрения и наступление возможных последствий [7].

Тактика сосредоточения внимания на общих интересах используется посредником, когда конфликтующие стороны четко понимают, что урегулирование конфликта возможно только при общих усилиях и действиях.

Если посредник эффективно использует тактику сосредоточения внимания, стороны переходят от стадии спора и воспринимают проблему как общую, а своего противника – как союзника, стараясь в какой-то мере объединиться, чтобы вместе двигаться в зону кооперативного общения.

Технология примирительной речевой коммуникации включает в себя следующие правила: использование общепринятых организационных схем; изложение рациональных доводов, сравнение достоинств и мотивация; конкретное и четкое выражение того, во что должны поверить стороны или что они должны сделать; использование правильных психологических приемов и построений речевых выражений; формулирование цели и подача информации, ориентируясь на установки, которых придерживаются стороны конфликта; речь должна содержать в себе хорошие, разумные доводы и доказательства, которые выстраиваются в соответствии с предполагаемой реакцией сторон.

Заключение

Разрешение спора в рамках альтернативных форм подразумевает более упрощенное разрешение конфликта, при этом медиатор должен обладать достаточно высоким уровнем не только правовых знаний, но и иметь развитые речевые коммуникативные умения и навыки, среди которых особо выделяются: способность легко установить общение; умение не только слушать стороны спора, но и слышать их; грамотное владение эмоциями; способность привести стороны к единому мнению, акцентировав при этом внимание на общем вопросе, использование правильных психологических приемов и построений речевых выражений. Представленные аспекты показывают роль и важность эффективной речевой коммуникации в медиации и являются определяющим фактором успешности ее проведения.

Библиографический список

1. Василенко А. С. Цель и задачи программ восстановительного правосудия в уголовном процессе // Научный альманах. 2015. № 8 (10). С. 1252-1255.
2. Соловьева А. В., Пилипенко Н. А. Потенциал коммуникативных и психологических технологий в процедуре медиации // Человеческий капитал. 2019. № 6. С. 209-216.
3. Лазарев С. В. Основы судебного примирения. Москва: Инфотропик Медиа, 2011. 256 с.
4. Radzik, L., Colleen M. Reconciliation..The Stanford Encyclopedia of Philosophy (Winter 2020 Edition), Edward N. Zalta (ed.). URL <https://plato.stanford.edu/archives/win2020/entries/reconciliation/> (дата обращения: 13.11.20).
5. Тарасов А. А., Шарипова А. Р. Риторика для юристов Москва: Юстиция, 2017. 244с.
6. Adejmolola A. Language and communication in conflict resolution // Journal of Law and Conflict Resolution. 2009. № 1. P. 1-9.

7. Hategan, V. Communication perspectives in mediation and conflict resolution // International Journal of Communication. 2020. № 10. P. 303-308.

References

1. Vasilenko A. S. Tsel' i zadachi programm vosstanovitel'nogo pravosudiya v ugolovnom protsesse (Purpose and objectives of programs of restorative justice in the criminal process) // Nauchnyy al'manakh. 2015. № 8 (10). S. 1252-1255.

2. Solov'yeva A. V., Pilipenko N. A. Potentsial kommunikativnykh i psikhologicheskikh tekhnologiy v protsedure mediatsii (Potential of communicative and psychological technologies in the mediation procedure) // Chelovecheskiy kapital. 2019. № 6. S. 209-216.

3. Lazarev S. V. Osnovy sudebnogo primireniya (.Fundamentals of judicial reconciliation). Moscow: Infotropik Media, 2011. 256 c.

4. Radzik, L., Colleen M. Reconciliation..The Stanford Encyclopedia of Philosophy (Winter 2020 Edition), Edward N. Zalta (ed.). URL <https://plato.stanford.edu/archives/win2020/entries/reconciliation/> (data obrashheniya: 23.11.20).

5. Tarasov A. A., Sharipova A. R. Ritorika dlya yuristov (Rhetoric for lawyers). Moscow: Yustitsiya, 2017. 244s.

6. Adejimola A. Language and communication in conflict resolution // Journal of Law and Conflict Resolution. 2009. № 1. P. 1-9.

7. Hategan V. Communication perspectives in mediation and conflict resolution // International Journal of Communication. 2020. № 10. P. 303-308.

Сведения об авторе

Усманова Елена Фанильевна – кандидат юридических наук, доцент, доцент кафедры правовых дисциплин юридического факультета ФГБОУ ВО «НИ Мордовский государственный университет им. Н. П. Огарёва». Область научных интересов: проблемы теории права, правовая культура, правовая коммуникация, медиация. Автор более 100 научных и учебно-методических работ.

E-mail: usmanowa_ef@rambler.ru

About the author

Usmanova Elena Fanilevna – Candidate of Law, associate Professor, associate Professor of the Department of Legal Disciplines of the Faculty of Law of Ogarev Mordovia State University. Research interests: problems of the theory of law, legal culture, legal communication, mediation. The author of over 100 scientific and educational works.

E-mail: usmanowa_ef@rambler.ru