

УДК 338.1

DOI: 10.34670/AR.2023.27.34.033

Роль эмоций в нотариальной сфере

Филиппова Ольга Валерьевна

Кандидат юридических наук, доцент,
нотариус г. Екатеринбург,
620000, Российская Федерация, Екатеринбург, ул. 8 Марта, 7;
e-mail: ovf27@yandex.ru

Аннотация

Роль эмоций в нотариальной сфере простирается гораздо дальше, чем могло бы показаться на первый взгляд. Эмоции, с которыми нотариусы сталкиваются в своей работе, имеют важное значение и непосредственное влияние на их профессионализм и качество оказываемых услуг. Одним из главных аспектов роли эмоций в нотариальной сфере является их влияние на процесс принятия решений. Полагаясь на научные исследования, нам предлагается взглянуть на то, как эмоции могут быть связаны с нотариальными действиями. Оказывается, что эмоциональное состояние нотариуса может влиять на его способность принимать обоснованные и грамотные решения. Статья посвящена роли эмоций и эмоциональных состояний в сфере нотариата. Описываются и анализируются общий контекст эмоций применительно к профессиональной деятельности, частные аспекты влияния эмоций, в частности вопросы формирования эмпатии, а также ряд проблемных ситуаций, связанных с эмоциональной усталостью и выгоранием. Эмоциональная нагрузка на нотариальных работников является важным аспектом изучения социальных и психологических аспектов нотариальной деятельности. Понимание эмоциональной составляющей работы нотариусов позволяет разработать методы и стратегии для облегчения этой нагрузки и повышения качества нотариальных услуг.

Для цитирования в научных исследованиях

Филиппова О.В. Роль эмоций в нотариальной сфере // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2023. Т. 12. № 11А. С. 244-249. DOI: 10.34670/AR.2023.27.34.033

Ключевые слова

Нотариат, эмоциональная сфера, эмпатия, эмоциональное выгорание, эмоциональные состояния.

Введение

Роль эмоций в нотариальной сфере простирается гораздо дальше, чем могло бы показаться на первый взгляд. Эмоции, с которыми нотариусы сталкиваются в своей работе, имеют важное значение и непосредственное влияние на их профессионализм и качество оказываемых услуг. Одним из главных аспектов роли эмоций в нотариальной сфере является их влияние на процесс принятия решений. Полагаясь на научные исследования, нам предлагается взглянуть на то, как эмоции могут быть связаны с нотариальными действиями. Оказывается, что эмоциональное состояние нотариуса может влиять на его способность принимать обоснованные и грамотные решения. Непременно следует отметить, что эмоциональная и интеллектуальная составляющие взаимодействуют в рамках нотариальной деятельности и имеют ключевое значение для поддержания профессионализма. Кроме того, эмоциональное состояние клиентов, посещающих нотариуса, также играет важную роль в нотариальных процедурах.

Основная часть

Различные эмоции, такие как тревога, страх, радость, могут влиять на эффективность и успешность нотариальных действий. Нотариусу важно уметь распознавать и управлять эмоциональным состоянием клиентов, чтобы обеспечить комфорт и преуспевающие результаты. Необходимо также обратить внимание на эмоциональную нагрузку, с которой нотариусы сталкиваются в своей профессии. Эта работа требует от них стойкости и эмоциональной устойчивости, так как им приходится иметь дело с чувствительными и сложными ситуациями. Поддержание психологического благополучия и эмоционального комфорта нотариусов является важным условием для эффективной работы и предоставления качественных услуг. Таким образом, эмоции играют значительную роль в нотариальной сфере, влияя на профессионализм нотариусов, качество нотариальных действий, комфорт клиентов и психологическое благополучие самих нотариусов. Понимание этой роли позволяет нам осознать важность управления эмоциями и поддержку эмоциональной стабильности на рабочем месте. Учитывая это, необходимо уделять достаточное внимание эмоциональным аспектам нотариальной деятельности и развивать компетенции, связанные с психологическим аспектом данной профессии.

Одной из наиболее распространенных эмоционально-окрашенных ситуаций является собственно стресс, вызванный ответственностью и необходимостью четкого выполнения своих обязанностей перед клиентом и перед законом. Стресс регуляция в нотариальной деятельности соотносима с соответствующим процессом в любой другой профессиональной области.

Эмоциональный спектр нотариусов также включают положительные состояния, такие как удовлетворение от успешного завершения нотариальных действий и радость от возможности помочь людям в решении их правовых вопросов. Интересным фактором, выявленным в ходе исследования, является влияние эмоций на качество нотариальных действий. Стресс и эмоциональное напряжение могут привести к снижению внимания, концентрации и точности в работе нотариусов, что отрицательно сказывается на качестве оказываемых ими услуг. Необходимость управления эмоциями в процессе нотариальной деятельности становится явным требованием для поддержания высокого уровня профессионализма.

Очевидно, что и эмоциональное состояние клиентов при посещении нотариуса также играет значительную роль. Нервозность, тревога или раздражение могут негативно влиять на

взаимодействие клиентов с нотариусом и создавать преграды для успешного выполнения нотариальных процедур. Эмоциональный комфорт во время нотариальных процедур является важным фактором, напрямую влияющим на качество нотариальных действий. Когда клиенты чувствуют себя комфортно и уверенно, они способны лучше справляться с эмоциональными стрессами и более эффективно взаимодействовать с нотариусами.

Эмоциональное состояние клиентов при посещении нотариуса –отдельный важный аспект, требующий особого внимания. Когда клиенты посещают нотариуса, их эмоции и настроение играют значительную роль и оказывают влияние на весь процесс нотариальной деятельности. Поэтому, для обеспечения эффективного и качественного обслуживания, необходимо понимать, какие эмоциональные состояния могут возникнуть у клиентов и как с ними правильно работать. Одним из распространенных эмоциональных состояний клиентов при посещении нотариальной конторы является тревога. Подобное состояние может возникнуть из-за неопределенности и непонимания процесса нотариального дела, а также из-за важности и значимости подписываемых документов. Важно, чтобы нотариус смог распознать и учесть эту тревогу, создавая спокойную и уверенную обстановку, которая помогла бы клиентам почувствовать себя комфортно. Кроме того, клиенты могут испытывать такие эмоции, как нервозность или беспокойство. Это может быть связано с особенностями конкретной ситуации или предстоящими юридическими последствиями совершаемых действий. Для успешного осуществления нотариальных процедур, нотариусу важно создать доверительную атмосферу, в которой клиенты могут чувствовать себя поддержанными и защищенными. Также, клиенты могут проявлять положительные эмоции, например, чувство облегчения или радости, когда они получают заверение своих документов или решают сложную юридическую проблему. Важно, чтобы нотариус принимал во внимание и поддерживал эти положительные эмоции, помогая клиентам чувствовать себя удовлетворенными и довольными результатом. Все эти эмоциональные состояния клиентов имеют прямое влияние на качество нотариальных действий. Когда клиенты испытывают стресс, тревогу или дискомфорт, их способность ясно мыслить и принимать важные решения может быть нарушена. Поэтому нотариусу важно уметь общаться с клиентами и успокаивать их, создавая подходящую атмосферу в комнате ожидания или конференц-зале. Управление эмоциями в процессе нотариальной деятельности является неотъемлемой частью профессиональных навыков нотариуса. Нотариус должен быть в состоянии управлять своими эмоциями и контролировать их проявление, чтобы не влиять негативно на клиентов. Он также должен обладать навыками эмоциональной эмпатии, чтобы справляться с различными эмоциональными состояниями клиентов, помогая им переживать сложные ситуации и находить решения. В итоге, эмоциональное состояние клиентов при посещении нотариуса играет важную роль в процессе нотариальной деятельности. Понимание этих эмоций и умение работать с ними позволяет нотариусу создавать комфортную и поддерживающую среду для своих клиентов, что, в свою очередь, способствует успешному выполнению нотариальных процедур и улучшению качества предоставляемых услуг.

Для эффективного управления эмоциями в процессе нотариальной деятельности нотариусы могут применять различные стратегии. Например, они могут использовать техники регулирования дыхания и релаксации, чтобы снять напряжение и оставаться спокойными во время работы. Также они могут применять позитивное мышление и фокусироваться на своих профессиональных навыках и опыте, чтобы уверенно выполнять свои обязанности. Более того, нотариусы могут разрабатывать стратегии для эмоциональной поддержки клиентов. Это может включать в себя активное слушание, эмпатию и понимание их потребностей. Нотариусы также

могут использовать коммуникативные навыки, чтобы создать поддерживающую и доверительную атмосферу, которая поможет клиентам чувствовать себя комфортно и уверенно во время нотариальных процедур. Эффективное управление эмоциями в нотариальной деятельности также может быть связано с психологическим благополучием нотариусов.

Отдельным аспектом исследования роли эмоций в контексте нотариальной деятельности может являться процесс формирования эмоциональной нагрузки, как предтеча эмоционального выгорания.

Одним из факторов, оказывающих влияние на эмоциональную нагрузку, является необходимость соблюдать строгое соблюдение правил и требований, связанных с нотариальными процедурами. Это может вызывать чувство ответственности и тревогу перед возможными последствиями ошибок или нарушений законодательства. Также эмоциональную нагрузку усиливает необходимость работать с документами, которые связаны с личными и интимными ситуациями клиентов, такими как завещания, разводы, доверенности и другие. Другим фактором, влияющим на эмоциональную нагрузку нотариальных работников, является длительное и нередко эмоционально насыщенное взаимодействие с клиентами. Часто нотариусы сталкиваются с эмоциональными проявлениями клиентов, такими как гнев, страх, горе или разочарование. В то же время, они должны сохранять нейтралитет и профессионализм, что может быть сложной задачей. Эмоциональный дискомфорт может возникать при работе с конфликтными или эмоционально нестабильными клиентами. Стоит отметить, что эмоциональная нагрузка на нотариальных работников может также быть связана с большим объемом работы и строгими сроками. Необходимость выполнить большое количество нотариальных действий за ограниченное время может вызывать стресс, усталость и эмоциональное истощение. Для совладания с эмоциональной нагрузкой нотариальные работники могут применять различные стратегии саморегуляции эмоций. Это могут быть упражнения для релаксации и снятия напряжения, такие как медитация или йога. Также важно обеспечить регулярные перерывы, чтобы отдохнуть и восстановить эмоциональное равновесие. Важное значение имеет обеспечение поддержки и психологического сопровождения нотариусов. Проведение психологических тренингов и консультаций, а также создание поддерживающей атмосферы в коллективе поможет справиться с эмоциональной нагрузкой и повысить психологическое благополучие нотариусов.

Заключение

Эмоциональная нагрузка на нотариальных работников является важным аспектом изучения социальных и психологических аспектов нотариальной деятельности. Понимание эмоциональной составляющей работы нотариусов позволяет разработать методы и стратегии для облегчения этой нагрузки и повышения качества нотариальных услуг.

Библиография

1. Адлер А. Практика и теория индивидуальной психологии. М.: Академический проект; Гаудеамус, 2015. 240 с.
2. Аристотель. Этика. М.: АСТ: Астрель, 2011. 492 с.
3. Берн Э. Игры, в которые играют люди: Психология человеческих взаимоотношений: Психология человеческой судьбы. М.: АСТ, 1996. 397 с.
4. Дойч М. Конфликт: социально-психологическая перспектива // Социальный конфликт: современные исследования. М., 1991. С. 70-74.
5. Зигер В. Руководить без конфликтов. М.: Экономика, 1990. 335 с.

6. Корнелиус Х. Выиграть может каждый. Как разрешать конфликты. М.: Стрингер, 1992. 180 с.
7. Левин К. Разрешение социальных конфликтов. СПб.: Речь, 2000. 407 с.
8. Степанов Е.И. Современная конфликтология: Общие подходы к моделированию, мониторингу и менеджменту социальных конфликтов. М.: ЛКИ, 2008. С. 45.
9. Хорни К. Невротическая личность нашего времени. СПб.: Питер, 2002. 224 с.
10. Thomas K. Conflict and Conflict Management // Handbook of Industrial and Organisational Psychology. Chicago, 1976. P. 889-935.

The role of emotions in the notarial sphere

Ol'ga V. Filippova

PhD in Law, Associate Professor,
Notary of Yekaterinburg,
620000, 7, Vos'mogo Marta str., Yekaterinburg, Russian Federation;
e-mail: ovf27@yandex.ru

Abstract

The role of emotions in the notarial field extends much further than it might seem at first glance. The emotions that notaries encounter in their work are important and have a direct impact on their professionalism and the quality of the services provided. One of the main aspects of the role of emotions in the notarial field is their influence on the decision-making process. Drawing on scientific research, we are invited to take a look at how emotions may be associated with notarial acts. It turns out that the emotional state of a notary can affect his ability to make informed and competent decisions. The article is devoted to the role of emotions and emotional states in the field of notaries. The general context of emotions in relation to professional activity, particular aspects of the influence of emotions, in particular the issues of developing empathy, as well as a number of problematic situations associated with emotional fatigue and burnout are described and analyzed. The emotional burden on notary workers is an important aspect of studying the social and psychological aspects of notarial activity. Understanding the emotional component of notary work allows us to develop methods and strategies to alleviate this burden and improve the quality of notarial services.

For citation

Filippova O.V. (2023) Rol' emotsii v notarial'noi sfere [The role of emotions in the notarial sphere]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 12 (11A), pp. 244-249. DOI: 10.34670/AR.2023.27.34.033

Keywords

Notary, emotional sphere, empathy, emotional burnout, emotional states.

References

1. Adler A. (2015) *Praktika i teoriya individual'noi psikhologii* [The Practice and Theory of Individual Psychology]. Moscow: Akademicheskii proekt; Gaudeamus Publ.
2. Aristotle (2011) *Etika* [Ethics]. Moscow: AST: Astrel' Publ.

3. Berne E. (1996) *Igry, v kotorye igrayut lyudi: Psikhologiya chelovecheskikh vzaimootnoshenii: Psikhologiya chelovecheskoi sud'by* [Games People Play]. Moscow: AST Publ.
4. Cornelius H. (1992) *Vyigrat' mozhet kazhdyi. Kak razreshat' konflikty* [Everyone Can Win: Responding to Conflict Constructively]. Moscow: Stringer Publ.
5. Doich M. (1991) Konflikt: sotsial'no-psikhologicheskaya perspektiva [Conflict: a socio-psychological perspective]. In: *Sotsial'nyi konflikt: sovremennye issledovaniya* [Social conflict: modern research]. Moscow.
6. Horney K. (2002) *Nevroticheskaya lichnost' nashego vremeni* [The Neurotic Personality of Our Time]. St. Petersburg: Piter Publ.
7. Levin K. (2000) *Razreshenie sotsial'nykh konfliktov* [Resolving Social Conflicts]. St. Petersburg: Rech' Publ.
8. Stepanov E.I. (2008) *Sovremennaya konfliktologiya: Obshchie podkhodyk modelirovaniyu, monitoringu i menedzhmentu sotsial'nykh konfliktov* [Modern conflictology: General approaches to modeling, monitoring and management of social conflicts]. Moscow: LKI Publ.
9. Thomas K. (1976) Conflict and Conflict Management. In: *Handbook of Industrial and Organisational Psychology*. Chicago.
10. Ziger V. (1990) *Rukovodit' bez konfliktov* [Leading without conflicts]. Moscow: Ekonomika Publ.