

УДК 347.961:159.942:316.6

DOI: 10.34670/AR.2026.51.35.024

Коммуникативная и эмоциональная регуляция конфликтного взаимодействия в нотариальной деятельности**Филиппова Ольга Владимировна**

Кандидат юридических наук, доцент,
Московский государственный юридический
университет им. О.Е. Кутафина,
119454, Российская Федерация, Москва, ул. Садовая-Кудринская, 9;
e-mail: il_grant@mail.ru

Слободчиков Илья Михайлович

Доктор психологических наук, профессор,
Российский университет дружбы
народов им. Патриса Лумумбы,
117198, Российская Федерация, Москва, ул. Миклухо-Маклая, 6;
e-mail: il_grant@mail.ru

Аннотация

В статье эмоции в нотариальной деятельности рассматриваются как социально-психологические индикаторы конфликтности, доверия, давления, непонимания и осознанности волеизъявления. Показано, что нотариус не выполняет функцию психолога или классического медиатора, однако нуждается в эмоционально-коммуникативной устойчивости, позволяющей удерживать правовую рамку, снижать эскалацию и обеспечивать добровольность нотариального действия. Представлена модель коммуникативной регуляции и предложена схема оценки эмоционально-коммуникативной устойчивости специалиста.

Для цитирования в научных исследованиях

Филиппова О.В., Слободчиков И.М. Коммуникативная и эмоциональная регуляция конфликтного взаимодействия в нотариальной деятельности // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2026. Т. 15. № 5А. С. 213-220. DOI: 10.34670/AR.2026.51.35.024

Ключевые слова

Нотариальная деятельность, эмоции, конфликт, коммуникативная регуляция, медиативная компетентность, нейтральность, субъектность сторон, профессиональное выгорание, управление конфликтом, институциональное взаимодействие.

Введение

Нотариальная деятельность часто описывается языком правовых норм, полномочий и процедур. Однако ее повседневная практика показывает, что нотариус работает не только с документами, но и с эмоционально насыщенными ситуациями. К нотариусу обращаются в моменты семейного перехода, имущественного выбора, наследственной неопределенности, оформления доверия или юридического разрыва. Поэтому эмоциональный фон нотариальной коммуникации не является случайным сопровождением процедуры, а выступает важным индикатором конфликтности, доверия, осознанности и готовности стороны принять последствия совершаемого действия.

О.В.Филиппова [Филиппова, 2023a] подчеркивает, что роль эмоций в нотариальной сфере значительно шире, чем кажется при формально-юридическом рассмотрении. Эмоции могут затруднять понимание документа, усиливать подозрительность, провоцировать давление или, напротив, проявлять скрытую тревогу участника. При этом нотариус не является психологом-консультантом и не должен выходить за границы профессиональной роли. Его задача состоит в том, чтобы обеспечить такую коммуникацию, при которой эмоциональная напряженность не разрушает правовую процедуру и не подменяет свободное волеизъявление.

Социально-психологический подход к нотариальной деятельности позволяет увидеть в ней особый тип институционального взаимодействия. Филиппова [Филиппова, 2023б] рассматривает нотариальную практику как сферу, где правовые действия включены в социальные ожидания, отношения доверия, представления о справедливости и коммуникативные барьеры. Следовательно, профессиональная надежность нотариуса зависит не только от знания нормы, но и от способности удерживать эмоционально-коммуникативную рамку взаимодействия.

В исследованиях медиации Л.Удавихиной [Удавихина, 2021] показано, что профессиональная деятельность медиатора связана с эмоциональным интеллектом, стилем ведения взаимодействия, субъективной успешностью и характером межличностных отношений. Для нотариальной практики эти положения могут быть переосмыслены как основание для анализа эмоционально-коммуникативной устойчивости нотариуса: способности сохранять нейтральность, распознавать напряжение, поддерживать понятность речи и проверять добровольность решения.

Цель статьи — раскрыть коммуникативную и эмоциональную регуляцию конфликтного взаимодействия в нотариальной деятельности как условие медиативной компетентности нотариуса. В статье рассматриваются эмоции как показатель конфликтности, описывается коммуникативная структура медиативного взаимодействия, уточняется субъектная позиция нотариуса и предлагается модельная схема оценки эмоционально-коммуникативной устойчивости.

Эмоции как показатель конфликтности нотариальной ситуации

В нотариальной практике эмоции участников часто воспринимаются как фактор, мешающий процедуре. Такая позиция понятна: нотариус обязан действовать строго, беспристрастно и в пределах закона. Однако полное игнорирование эмоционального содержания ситуации может привести к ошибочной оценке добровольности или осознанности волеизъявления. Эмоция сообщает о значимости происходящего для участника, о границе доверия, о страхе утраты, о конфликте ожиданий и о возможном скрытом давлении.

Наиболее частыми эмоциональными проявлениями являются тревога, обида, недоверие, гнев, растерянность, стыд, раздражение и защитное молчание. Тревога может возникать из-за непонимания последствий документа. Обида часто связана с семейной историей и переживанием несправедливости. Недоверие проявляется при корпоративных или имущественных соглашениях. Гнев возникает при ощущении давления или нарушенной справедливости. Молчание и пассивное согласие могут указывать не на спокойствие, а на зависимую позицию участника.

С точки зрения Н.В.Гришиной [Гришина, 2018], конфликт существует как переживаемое значимое противоречие. Поэтому нотариус должен учитывать, что одно и то же действие может восприниматься сторонами по-разному. Для одного участника брачный договор является рациональным способом распределения рисков, для другого — символом недоверия. Для одного наследственное соглашение является способом завершить семейный вопрос, для другого — подтверждением исключения из семейной истории.

Эмоциональная регуляция в нотариальной деятельности не означает длительного обсуждения переживаний. Она включает профессионально ограниченные действия: признание напряжения без оценки, пауза для уточнения, перевод эмоциональной реплики в предметный вопрос, повторное разъяснение последствий, индивидуальная проверка понимания, фиксация того, что решение принимается свободно. Такой подход позволяет не вытеснять эмоцию из процедуры, а превратить ее в сигнал для более точной коммуникации.

В таблице 1 представлены основные эмоциональные риски нотариальной коммуникации и способы их профессиональной регуляции. Эти способы не выходят за пределы нотариальной роли, поскольку направлены не на терапию, а на обеспечение понятности, добровольности и правовой устойчивости действия.

Таблица 1 - Эмоциональные риски нотариальной коммуникации и способы профессиональной регуляции

Эмоциональный риск	Типичное проявление	Профессиональное действие нотариуса
Тревога	ускоренное согласие, повторяющиеся вопросы, страх ошибки	пауза, повторное объяснение последствий, проверка понимания своими словами
Обида	возврат к прошлым семейным событиям, обвинительные формулировки	перевод эмоциональной оценки в предмет документа и правовое последствие
Недоверие	подозрительность к формулировкам, ожидание скрытого ущерба	уточнение спорного пункта, разъяснение альтернатив и последствий
Гнев	повышенный тон, давление на другую сторону	восстановление правил общения, ограничение взаимных обвинений
Растерянность	молчание, пассивные ответы, ориентация на другого участника	индивидуальная проверка волеизъявления и понимания
Стыд или зависимость	избегание вопросов, согласие без анализа	нейтральное приглашение к уточнению без оценки личности

Коммуникативная структура медиативного взаимодействия

Медиативное взаимодействие строится вокруг восстановления нарушенной коммуникации. В нотариальной деятельности эта задача приобретает особую форму: нотариус не организует полноценную медиационную процедуру, но может использовать отдельные коммуникативные

механизмы, позволяющие снизить напряжение и сделать волеизъявление более осознанным. К таким механизмам относятся активное слушание, переформулирование, уточнение интересов, балансирование участия сторон, контроль темпа, паузы и проверка понимания.

Активное слушание в нотариальной ситуации не является свободным психологическим интервью. Оно направлено на выявление юридически значимых обстоятельств и коммуникативных рисков. Нотариус слушает не только содержание вопроса, но и то, что может указывать на непонимание, давление, неравенство участия или эмоциональную фиксацию на прошлом конфликте. Именно поэтому важны короткие уточняющие вопросы: «правильно ли я понимаю, что вас беспокоит именно последствие этого пункта?», «вы хотите уточнить порядок исполнения или саму возможность отказа?», «каждый из участников одинаково понимает это условие?»

Переформулирование позволяет заменить обвинительную или эмоционально резкую реплику нейтральным описанием предмета. Например, высказывание «он хочет оставить меня ни с чем» может быть переведено в вопрос о распределении долей, порядке пользования или гарантиях исполнения. Такое действие не отменяет эмоцию, но не позволяет ей разрушить правовую рамку общения.

Балансирование участия сторон особенно важно в ситуациях, где один участник говорит активно, а другой молчит или отвечает односложно. Нотариус не должен становиться на сторону молчащего участника, но обязан убедиться, что его воля выражена самостоятельно. Здесь медиативное содержание проявляется в равномерной организации общения, а не в оценке справедливости позиций.

Контроль темпа и пауз является недооцененным инструментом профессиональной коммуникации. Быстрое чтение документа и ускоренное подписание могут усиливать тревогу. Пауза после разъяснения сложного пункта, возможность задать вопрос, повторение ключевых последствий простыми словами формируют ощущение процедурной справедливости. В этом смысле коммуникативная точность становится частью правовой безопасности.



Рисунок 1 - Контур эмоционально-коммуникативной регуляции нотариального взаимодействия

Субъектная позиция нотариуса: нейтральность, границы, доверие

Субъектная позиция нотариуса заключается в способности действовать одновременно в трех плоскостях: правовой, коммуникативной и этической. В правовой плоскости нотариус обязан соблюдать закон, проверять документы и разъяснять последствия. В коммуникативной плоскости он организует взаимодействие так, чтобы участники понимали смысл совершаемого действия. В этической плоскости он удерживает нейтральность, уважение и профессиональные

границы.

Нейтральность нотариуса отличается от нейтральности медиатора. Медиатор нейтрален к содержанию будущего соглашения, если оно выработано сторонами и не нарушает базовые требования процедуры. Нотариус не может быть нейтрален к законности документа. Однако он должен быть нейтрален к личным предпочтениям участников, к семейным оценкам и к эмоциональным версиям справедливости. Иначе профессиональная коммуникация превращается в скрытую поддержку одной из сторон.

С.Д.Гуриева [Гуриева, 2018], анализируя переговорный процесс, показывает значение сочетания содержательной определенности и корректного взаимодействия. Для нотариуса это означает необходимость быть твердым в правовой позиции и одновременно уважительным в общении. Чрезмерная жесткость усиливает сопротивление и тревогу, а чрезмерная мягкость может размывать границы роли и создавать ожидание, что нотариус будет решать конфликт вместо сторон.

Важным риском является смешение нотариальной коммуникации с психологическим консультированием, юридическим представительством или неформальным примирением. Нотариус не должен становиться семейным арбитром, советчиком одной стороны или эмоциональным посредником без процедурных оснований. Его медиативная компетентность проявляется в другом: в способности увидеть конфликтогенность, удерживать рамку закона, обеспечить равное разъяснение и при необходимости рекомендовать обращение к профессиональному медиатору или другому специалисту.

Доверие к нотариусу формируется через последовательность, понятность и предсказуемость. Участники должны видеть, что специалист не торопит, не оценивает их личную историю, не занимает сторону, но ясно объясняет правовые последствия. Именно это доверие делает нотариальное действие психологически устойчивым и снижает вероятность последующих обвинений в давлении, обмане или непонимании.

Таблица 2 - Критерии оценки эмоционально-коммуникативной устойчивости нотариуса

Критерий	Содержание	Способ фиксации
Саморегуляция	способность сохранять ясность и спокойствие при эмоциональном давлении	анализ кейса, самооценка реакции, экспертное наблюдение
Эмпатическое слушание	понимание смысла переживания без перехода к консультированию	переформулирование реплики и удержание правовой рамки
Речевая точность	умение объяснять последствия документа доступно и без упрощения закона	участник повторяет ключевые последствия своими словами
Границы роли	отказ от позиции советчика, судьи или представителя одной стороны	проверка соблюдения нейтральности в сложных кейсах
Профилактика выгорания	сохранение профессионального ресурса после эмоционально тяжелых ситуаций	регулярная рефлексия, режим нагрузки, обсуждение трудных случаев

Модельная эмпирическая схема оценки эмоционально-коммуникативной устойчивости

Для развития медиативной компетентности нотариусов требуется не только теоретическое описание, но и диагностическая логика. Эмоционально-коммуникативную устойчивость можно оценивать через наблюдаемые профессиональные действия: способность распознать

напряжение, не потерять нейтральность, переформулировать эмоциональную реплику, разъяснить следствие простым языком, сохранить границы роли и восстановить рабочий темп взаимодействия.

В качестве модельной иллюстрации можно представить программу методической поддержки нотариусов, включающую анализ кейсов, речевые тренажеры, разбор эмоционально трудных ситуаций, упражнения на саморегуляцию и карту профессиональных границ. Оценка проводится до и после программы по пяти показателям: саморегуляция, эмпатическое слушание, речевая точность, границы роли, профилактика выгорания. Каждый показатель выражен в условной шкале от 0 до 100 баллов.

Показатель саморегуляции отражает способность сохранять профессиональную ясность при раздражении, давлении или эмоциональной атаке. Эмпатическое слушание оценивает способность слышать смысл переживания без перехода к психологическому консультированию. Речевая точность показывает, насколько нотариус умеет переводить сложные правовые последствия на понятный язык. Границы роли фиксируют способность не становиться представителем, психологом или судьей сторон. Профилактика выгорания связана с умением восстанавливать ресурс после эмоционально насыщенных профессиональных ситуаций.

Модельные данные на рисунке 2 показывают, что наиболее трудным показателем является профилактика выгорания. Это объясняется тем, что эмоциональная устойчивость зависит не только от отдельных техник, но и от организационных условий: нагрузки, регулярности отдыха, возможности профессионального обсуждения сложных случаев, уровня поддержки профессионального сообщества. В этом контексте работа А.В.Молокоедова, И.М.Слободчикова и С.В.Удовика [Молокоедов, Слободчиков, Удовик, 2018] о профессиональном выгорании значима для понимания рисков нотариальной деятельности в условиях постоянного эмоционального напряжения.

Такая схема оценки может использоваться в учебных целях. Она не является готовой психометрической методикой, но помогает связать обучение нотариусов с конкретными индикаторами поведения. Главное преимущество подхода состоит в том, что эмоциональная устойчивость перестает пониматься как врожденное качество и становится предметом профессионального развития.

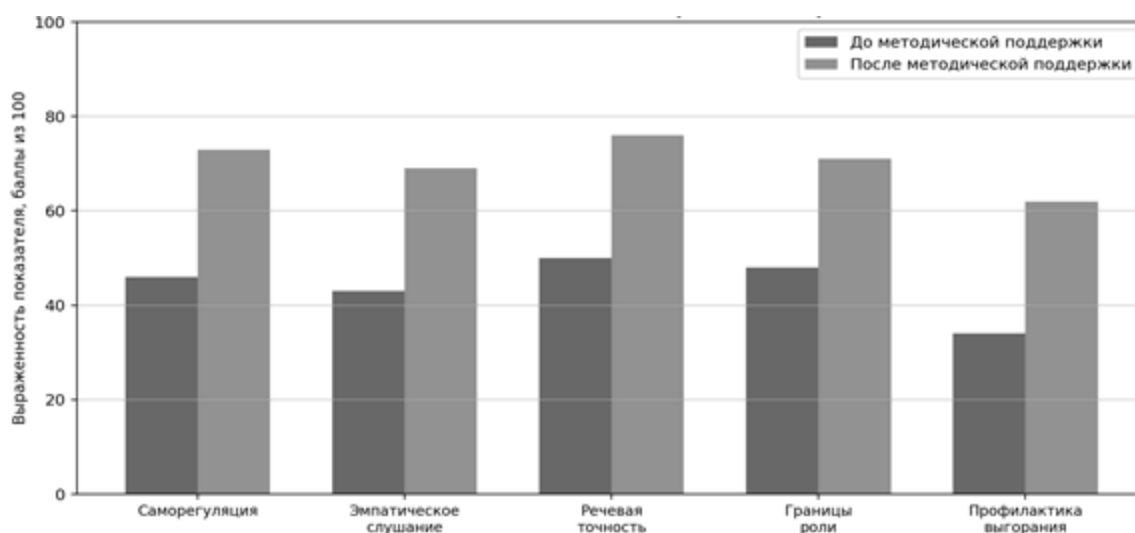


Рисунок 2 - Модельная оценка эмоционально-коммуникативной устойчивости

Заключение

Коммуникативная и эмоциональная регуляция является важным условием качества нотариальной деятельности. Эмоции участников не должны вытесняться из профессионального внимания нотариуса, поскольку они могут указывать на непонимание, давление, недоверие или скрытый конфликт. Вместе с тем нотариус обязан сохранять границы правовой роли и не подменять ее психологическим консультированием или неформальным арбитражем.

Медиативная компетентность в нотариальной деятельности проявляется в способности организовать понятное, нейтральное и уважительное взаимодействие, в котором правовое разъяснение соединяется с проверкой добровольности и осознанности решения. Это особенно важно в семейно-наследственных, имущественных и корпоративных ситуациях, где юридический документ нередко становится формой выражения более глубоких социальных и эмоциональных противоречий.

Предложенная модель эмоционально-коммуникативной устойчивости может служить основой для программ повышения квалификации, профессиональной рефлексии и дальнейших эмпирических исследований нотариальной деятельности как социально-психологического феномена.

Библиография

1. Гришина Н.В. Психология конфликта. — 2-е изд. — СПб.: Питер, 2018. — 544 с.
2. Гуриева С.Д. Теория и практика ведения переговоров: учеб. пособие. — СПб.: Изд-во Санкт-Петербургского государственного университета, 2018. — 105 с.
3. Медиация: учебник / под ред. А.Д. Карпенко, А.Д. Осинковского. — СПб.: Статут, 2016.
4. Молокозедов А.В., Слободчиков И.М., Удовик С.В. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности. — М.: Левь, 2018. — 252 с.
5. Удавихина У.А. Социально-психологические особенности профессиональной деятельности медиатора: дис. ... канд. психол. наук. — Санкт-Петербург, 2021. — 347 с.
6. Филиппова О.В. Информационные технологии в нотариальной деятельности // Закон. — 2019. — № 7. — С. 73–81.
7. Филиппова О.В. Нотариат России в механизме защиты прав граждан // Административное и муниципальное право. — 2010. — № 10. — С. 23–31.
8. 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.
9. Филиппова О.В. Социально-психологический контекст нотариальной деятельности // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. — 2023. — Т. 12. — № 11А. — С. 237–243. — DOI: 10.34670/AR.2023.56.16.032.

Communicative and Emotional Regulation of Conflict Interaction in Notarial Activity

Ol'ga V. Filippova

PhD in Law, Associate Professor,
Kutafin Moscow State Law University,
119454, 9, Sadovaya-Kudrinskaya str., Moscow, Russian Federation;
e-mail: il_grant@mail.ru

Il'ya M. Slobodchikov

Doctor of Psychology, Professor,
Peoples' Friendship University of Russia named after Patrice Lumumba,
117198, 6, Miklukho-Maklaya str., Moscow, Russian Federation;
e-mail: il_grant@mail.ru

Abstract

In the article, emotions in notarial activity are considered as socio-psychological indicators of conflict, trust, pressure, misunderstanding, and awareness of the expression of will. It is shown that a notary does not perform the function of a psychologist or a classical mediator; however, they need emotional and communicative stability that allows them to maintain the legal framework, reduce escalation, and ensure the voluntariness of the notarial act. A model of communicative regulation is presented, and a scheme for assessing the emotional and communicative stability of a specialist is proposed.

For citation

Filippova O.V., Slobodchikov I.M. (2026) Kommunikativnaya i emotsional'naya regulyatsiya konfliktного vzaimodeystviya v notarial'noy deyatel'nosti [Communicative and Emotional Regulation of Conflict Interaction in Notarial Activity]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 15 (5A), pp. 213-220. DOI: 10.34670/AR.2026.51.35.024

Keywords

Notarial activity, emotions, conflict, communicative regulation, mediative competence, neutrality, agency of the parties, professional burnout, conflict management, institutional interaction.

References

1. Filippova, O. V. (2010). Notariat Rossii v mekhanizme zashchity prav grazhdan [Notary of Russia in the mechanism of protecting citizens' rights]. *Administrativnoye i munitsipalnoye pravo*, (10), 23–31.
2. Filippova, O. V. (2019). Informatsionnyye tekhnologii v notarialnoy deyatel'nosti [Information technologies in notarial activity]. *Zakon*, (7), 73–81.
3. Filippova, O. V. (2023a). Rol emotsiy v notarialnoy sfere [The role of emotions in the notarial sphere]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskiye obzory i sovremennyye issledovaniya*, *12*(11A), 244–249. DOI: 10.34670/AR.2023.27.34.033
4. Filippova, O. V. (2023b). Sotsialno-psikhologicheskiy kontekst notarialnoy deyatel'nosti [Socio-psychological context of notarial activity]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskiye obzory i sovremennyye issledovaniya*, *12*(11A), 237–243. DOI: 10.34670/AR.2023.56.16.032
5. Grishina, N. V. (2018). *Psikhologiya konflikta* [Psychology of conflict] (2nd ed.). Piter.
6. Guriyeva, S. D. (2018). *Teoriya i praktika vedeniya peregovorov* [Theory and practice of negotiation]. St. Petersburg State University Press.
7. Karpenko, A. D., & Osinovskiy, A. D. (Eds.). (2016). *Mediatsiya* [Mediation]. Statut.
8. Molokoyedov, A. V., Slobodchikov, I. M., & Udovik, S. V. (2018). Emotsionalnoye vygoraniye v professionalnoy deyatel'nosti [Emotional burnout in professional activity]. Lev.
9. Udavikhina, U. A. (2021). *Sotsialno-psikhologicheskiye osobennosti professionalnoy deyatel'nosti mediatora* [Socio-psychological features of the professional activity of a mediator] [Doctoral dissertation, St. Petersburg State University].