

2.3 Некоторые психологические аспекты внесудебного урегулирования правовых споров

Поведение любого человека не всегда является правомерным. Правомерность проявляемого поведения, хотя и определяется нормами права, а также обеспечивается соответствующими государственно-правовыми механизмами и процедурами, тем не менее, всегда оценивается самим индивидом на основании собственных убеждений, интересов, желаний, ожиданий, оценки текущей ситуации и т.д. Естественно, так или иначе, возникают ситуации, когда поведение одного участника отношений негативно отражается на законных правах, свободах и интересах других. Поведение, которое с очевидностью нарушает требования закона, называют правонарушением. Если же участники отношений, взаимодействующие друг с другом, претендуют на признание правомерным именно собственного поведения или своих правовых ожиданий и, соответственно, неправомерными оппонента, то такие ситуации принято называть правовыми спорами. Они возникают преимущественно в сфере предпринимательской деятельности, семейных, имущественных и личных неимущественных отношений. Их разрешение возможно двумя способами. В судебном (административном) порядке, где окончательное решение принимает уполномоченное лицо (иногда лица) или во внесудебном – где стороны сами приходят к его урегулированию путем переговоров и согласования взаимных действий. Как верно указывает Я. Зейкан, «судебный спор – это нередко ухудшение отношений с деловыми партнерами, это возгорание конфликта в семье, это стрессовые ситуации и длительное хождение по судам». В связи с этим, он рекомендует адвокату «подумать, возможно ли разрешить дело миром или найти способ защиты интересов клиента вне суда» [68, с.73].

Исходя из презумпции добросовестности участников гражданско-правовых правоотношений можно предположить, что все вышеуказанные правовые споры возможно разрешить во внесудебном порядке. Но, к сожалению,

это далеко не так. И речь чаще всего не о правовых коллизиях или пробелах и, даже не о разном толковании требований закона их участниками. Проблема чаще всего находится в психологических особенностях сторон и их отношении друг к другу. Это предметная сфера психологии. Так, С. Герасимович и Е. Захарова указывали, что «овладение адвокатом навыками практической психологии способствует повышению его профессиональной компетенции и позволяет быть более эффективным» [69, с.123]. Ими подмечено, что «правовая позиция является психологическим образованием», которое «содержит собственное отношение клиента и к юридически значимой ситуации в целом (гражданско-правовой спор, деликт, уголовное преследование и пр.), а также к отдельным элементам и субъектам ситуации (размер требований, объем обвинения, собственное поведение, поведение других участников правоотношения и т.д.)» [69, с.115]. В практической деятельности можно обратить внимание, что в силу некоторой эгоистичности желаний клиента и эмоционального отношения к самой ситуации и оппоненту, его видение ожидаемых результатов редко согласовывается с «буквой и духом закона».

Отношение участника к сути правового спора также зависит от факторов, что его спровоцировали. Обобщая, их можно свести к таким. Во-первых, это нарушение, угроза нарушения, непризнание или оспаривание прав, а также злоупотребление правами с одной или обеих сторон. Во-вторых – личный конфликт, в основе которого лежит обида личного характера и который перешел в правовую плоскость. В этом случае правовой спор это еще один способ досадить друг другу. В-третьих – искусственное создание конфликта одним из участников с корыстной целью или лицами, не участвующими в споре, но являющимися его выгодоприобретателями. Такой конфликт постепенно переходит в правовой спор и фактически используется как способ завладения имуществом или достижения иных целей, predetermined еще до начала самого конфликта.

Таким образом, перед консультантом, который пытается помочь одной из сторон (адвокат, представитель) или всем участникам (арбитр, медиатор)

урегулировать правовой спор во внесудебном порядке стоит довольно сложная проблема. Для него основными задачами являются:

1) нейтрализовать эмоциональную составляющую спора и перевести его в рациональную плоскость с конкретными фактами, условиями, действиями и результатом;

2) самостоятельно выяснить предмет, объективные факты и обстоятельства спора, цели и ожидания его участников, сопоставив их с требованиями закона, а также установить возможные альтернативы его разрешения;

3) разъяснить требования закона, возможности и правовые последствия обоюдных действий;

4) согласовать между участниками совместные действия, которые разрешат возникшую проблему, и закрепить их результат соответствующими документами.

Для успешного урегулирования, кроме доверия к консультанту со стороны участников спора, также, необходимы его соответствующая компетентность и готовность к решению такого вида проблем. В таких вопросах знаний в сфере права будет не достаточно. Полагаем, что для эффективного разрешения таких ситуаций необходимо понимание психологических особенностей участников спора. Во-первых, представление о том, **на что** они откликаются и, во-вторых, **как** воспринимают окружающий мир и, соответственно, реагируют на него. Поскольку суть внесудебных процедур урегулирования правовых споров сводится к переговорам, то ключевым в решении таких задач является «общение» и «понимание» (взаимопонимание) как форма и цель коммуникационного воздействия друг на друга. Еще одной немаловажной особенностью внесудебного урегулирования есть то, что, по сути, сторонам необходимо от оппозиции и принуждения по отношению друг к другу перейти к сотрудничеству. Следовательно, без понимания указанных категорий и процессов урегулирование сложных правовых споров во внесудебном порядке становится довольно проблематичным. Рассмотрим эти вопросы более детально.

Вопросы различия психологических типов, их противоречивость и непонимание достаточно подробно описано и обосновано в работе К. Юнга «Психологические типы. Исходя из двух установок (интроверсии и экстраверсии) и четырех функций личности (мышление, чувство, ощущение, интуиция), он выделял восемь типов и предполагал, что «в более важных вопросах и в особенности там, где речь идет об идеалах типа, взаимное понимание бывает, по-видимому, невозможным». Однако им сделано замечание, что «не может быть чистого типа, в том смысле, чтобы в нем правил исключительно один механизм при полной атрофии другого», при этом «типическая установка есть не что иное, как относительный перевес одного механизма». По его словам, «мостом, ведущим через пропасть взаимного непонимания, является в мелочах общая поверхностность, не слишком часто встречающаяся снисходительность и терпимость и, наконец, редко обнаруживающееся благоволение». При этом он также утверждает, что «основой для улаживания спора между различными пониманиями может послужить признание различных типов установки, однако признание не только их наличности, но и того факта, что каждый человек до такой степени находится в плену у своего типа, что оказывается неспособным к полному пониманию другой точки зрения. Вне признания этого широкого требования насилие над другой точкой зрения может считаться неизбежным» [70]. Наряду с описанием причин непонимания и особенностей поведения психологических типов, он придает особое значение фантазии в значении «воображающей деятельности», называя ее «мать всяких возможностей», в которой «жизненно слиты, наравне со всеми психологическими противоположностями, также и внутренний мир с миром внешним». По его мнению, она «соединяет несовместимые требования объекта и субъекта, экстраверсии и интроверсии» и «одинаково присуща чувству, мысли, она одинаково причастна к интуиции и к ощущению» [70]. Как выводы, сделанные в этой работе, могут помочь при разрешении правовых споров? Во-первых, понимание психологических особенностей типа личности участников позволяет подбирать к ним нужный подход (слова, образы, сравнения,

ассоциации и т.д.), а, во-вторых, для достижения взаимопонимания и продвижения в обсуждении спорных вопросов целесообразным будет обращение к воображению участников, как процессу, который позволяет сформировать понятные всем образы и содержания. Прибегнуть к воображению можно как для моделирования абстрактной текущей или аналогичной ситуации, так и формирования образа желаемого будущего для сторон спора и его альтернатив.

Еще одной заслуживающей внимания в этом контексте считаем типологию Р. Акоффа и Ф. Эмери. Определяемую ими категорию они называли «пространство личности», которое рассматривалось как нечто динамичное. В основу их «пространства личности» положены две меры:

- 1) отклик индивида на окружение – объективерсия и субъективерсия;
- 2) влияние индивида на окружение – экстернализация и интернализация.

По их подходу объективерсия соответствует высокой степени чувствительности к окружению и низкой к внутреннему миру, а субъективерсия – наоборот, низкой степени чувствительности к окружению и высокой к внутреннему миру, а экстерналист – тот, кто склонен изменять окружение для своих нужд, и интерналист – сам адаптируется к окружению [71, с. 126-127]. При использовании этих критериев возникает четыре типа или пространства личности, которые имеют разные объекты для отклика и соответствующие модели поведения. Такой подход при должном наблюдении и внимательности со стороны консультанта, позволит своевременно акцентировать (или переакцентировать) внимание участников спора, а также прогнозировать их поведение.

Еще одной сложной и многогранной категорией является восприятие. Для правового спора характерно то, что его участники, воспринимая ситуацию, описывают ее друг для друга, при этом их описания становятся еще одним элементом для восприятия и реакции. При некорректном, неуважительном или излишне эмоциональном описании, спор может усугубиться. Так, И. Фейгенберг описывая восприятие книги, рассказа, или картины указывал, что это «активный

процесс, зависящий не только от автора, но и от воспринимающего субъекта». Он подчеркивал, что «читая одно и то же описание некоторого события, разные люди по-разному представят себе его в зависимости от того, что они *знают*, что их *интересует*, что их *волнует*» [72, с.38]. Также он указывал, что «описание явления не идентично самому явлению» и на нем «лежит отпечаток автора» [72, с.42].

В связи этим в ситуациях, при которых открытый диалог между сторонами может привести к конфликту или иным негативным последствиям, целесообразным будет разъяснение сторонам обоюдных позиций и ожиданий самим консультантом. Для этого он предварительно выясняет их у обеих сторон спора. Используя нейтральную лексику, простые объяснения и однозначную терминологию, консультант может помочь сторонам не только самим сформулировать суть спора и его желаемые или приемлемые результаты, но и донести ее до оппонента. В этом смысле полезными для консультанта будут рекомендации, изложенные в работе М. Розенберга «Язык жизни. Ненасильственное общение». К видам общения, мешающего сопереживанию, или как он называл «отчуждающего от жизни общения», на его взгляд относятся:

- моралистические суждения (обвинения, оскорбления, уничижительные высказывания, ярлыки и т.д.);
- сравнение;
- отрицание ответственности;
- высказывание желаний в форме требований [73, с.33-40].

В случае возможности непосредственного общения между сторонами, на наш взгляд, может быть полезной модель дискуссии, описанная Р. Акоффом. Им предложена процедура, которая сводится к следующим шести этапам.

1. Каждый участник выслушивает точку зрения своего оппонента до тех пор, пока не поймет и не сформулирует позицию другой стороны в приемлемой для нее форме. После этого каждый в такой же форме пытается обосновать позицию другой стороны. Если формулировка оказывается неприемлемой для

другой стороны, дискуссия продолжается до достижения согласия (правильного понимания).

2. Каждая сторона должна сформулировать фактические и моральные обстоятельства, при которых, по ее мнению, будет правильная позиция другой стороны (условия устранения конфликта).

3. Каждый участник формулирует свое представление о том, каким образом может быть установлено текущее состояние дел, то есть, какие методы будут использованы для изучения текущего состояния и обстоятельств.

4. Стороны определяют, какие это условия и обстоятельства на самом деле.

5. Стороны составляют «матрицу потерь», в которой обсуждаемые позиции образуют строки, а обоснования, подлежащие согласованию – столбцы.

6. Каждая из сторон решает, какая из ошибок более существенна [74, с.48-51].

По мнению автора этой процедуры, такая дискуссия требует более строгого контроля за ее прохождением, поэтому желательно наличие арбитра, который воспринимается обеими сторонами. Кроме того, все этапы не являются обязательными, и стороны могут прийти к соглашению на любом из них.

Как уже указывалось ранее, фактически при внесудебном урегулировании правовых споров происходит изменение поведения сторон. Их взаимодействие от оппозиции (или соперничества) переходит к сотрудничеству, т.е. к общим согласованным действиям, которые увеличивают их результативность. Следует также заметить, что во внесудебном урегулировании у консультанта нет властных полномочий. Соответственно, у него нет действенных средств навязывания (принуждения), которые могут побудить сторон к сотрудничеству или определенному варианту решения. Здесь возможно только добровольное изменение поведения сторонами, которое может произойти после изменения их убеждений относительно сути спора и ожидаемых для них результатов. Эти убеждения формируются (или трансформируются уже существующие) посредством взаимного общения всех участников, как опосредованного, так и непосредственного. Наряду с определенными сложностями, в этом есть и

положительная сторона. Поскольку в случае навязывания варианта решения, одна из сторон, а то и обе стороны спора могут быть «недовольны». В связи с этим возникает большая вероятность нового конфликта или эскалации в будущем уже имеющегося.

Для избрания подходящих способов по изменению поведения спорящих (конфликтующих) сторон могут помочь наработки теории игр. Показательной в этом смысле можно назвать работу Т. Шеллинга «Стратегия конфликта» [75]. В работе Р. Сапольски указывается, что «сотрудничеству способствуют родственные или псевдородственные связи, повторяющиеся раунды с одними и теми же игроками, игра в открытую» [76, с.249-259]. Однако следует учесть, что при разрешении правовых споров, в основе которых находится конфликт личного характера, теория игр не всегда применима. Это обусловлено тем, что в ней оперируют преимущественно рациональными моделями поведения, ключевыми в которых является ущерб и выгода (ожидание выгоды или угроза ущерба). При таком подходе не учитываются переменные, влияющие на выбор поведения, которые не охватываются рациональной мыслительной моделью, а находятся в сфере чувств (эмоций), ощущений или интуиции. Для таких споров снижение эмоционального напряжения или же взаимного раздражения возможно только при отсутствии или уменьшении непосредственных контактов сторон и их влияния друг на друга. Можно предположить, что по истечении некоторого времени, а также других сопутствующих разрешению факторов, например увлечений или дополнительных забот у сторон, которые могут «обесценить» изначальный желаемый результат спора или его причину, урегулирование станет возможным.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что для создания условий перехода взаимоотношений от оппозиции или соперничества к сотрудничеству необходим поиск общего или схожего, возможных альтернатив поведения и целей, а также создание убежденности сторон в возможности будущего взаимодействия и обеспечении открытости друг для друга в момент спора. Соответственно то, что разъединяет, противопоставляет или становится «камнем

преткновения» необходимо по возможности нейтрализовать или замещать другими альтернативными целями или факторами. В таком споре необходимо отталкиваться не от проблемы или негативных ее факторов и обстоятельств, а двигаться к цели и результатам, приемлемых для всех сторон. Смещение акцентов в этом смысле позволит изменить целенаправленное поведение участников спорных отношений – не *от* проблемы, а *к* решению (желаемому будущему).

Полагаем, что действенными и полезными в этом смысле будут наработки, изложенных в ранее указанной работе Р. Акоффа и Ф. Эмери. Ими было подмечено, что «природа конфликта такова, что для того, чтобы от него избавиться или хотя бы уменьшить его интенсивность, требуется изменить либо окружение, в котором он развивается, либо поведение одной или нескольких конфликтующих сторон». При этом они оперировали терминами «устранение конфликта», под которым понимали «такое изменение в окружении конфликта, при котором его участники перестают конфликтовать между собой» и «разрешение конфликта» – «такое изменение в поведении или в свойствах одного или обоих участников, при котором они больше не конфликтуют друг с другом» [71, с.195]. Устранения можно добиться, например, изолированием сторон или восполнением недостатка, который стал причиной конфликта. Как один из способов разрешения ими предложено общение. Они указывали, что «одна из конфликтующих сторон может прибегнуть к общению, чтобы воздействовать на поведение другой стороны, либо *информируя* ее (изменяя ее вероятности выбора), либо *инструктируя* ее (изменяя эффективность ее выбора), либо *мотивируя* ее (изменяя те ценности, которые она приписывает возможным результатам), либо, наконец, комбинируя все эти формы» [71, с.195]. При этом ими указано, что функцией посредника является повышение вероятности «того, что общение между конфликтующими сторонами приведет к разрушению конфликта» [71, с.197].

Учитывая психологическую сложность, изменчивость и неоднозначность поведения человека, а также особенности внесудебного урегулирования, можно

утверждать, что создание универсальных схем или алгоритмов действий невозможно. Здесь не может быть шаблонных решений. Внесудебный способ урегулирования сложных правовых ситуаций требует от консультанта (адвоката, медиатора, арбитра) не только обширных знаний, разносторонних навыков, наблюдательности и других личностных качеств, позволяющих приобрести доверие сторон, но и умение творчески подходить к решению таких задач. Знание психологической стороны протекания конфликта, закономерностей и процессов, обусловленных психологическим типом личности, особенностей восприятия и т.д., позволяют в большей мере достигать целей по примирению сторон или урегулированию их правового спора. Высоким качеством работы консультанта по урегулированию правовых споров можно считать такое взаимодействие его со сторонами, после которого они будут иметь «иммунитет» от правовых проблем и конфликтов, т.е. уметь не допускать или же самостоятельно их разрешать в будущем.