

КОММУНИКАТИВНЫЕ НЕУДАЧИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОМ ОБЩЕНИИ ЮРИСТА И КЛИЕНТА

Галиуллина Т. Р.

Казань, Российская Федерация

Казанский институт (филиал) ВГУЮ (РПА Минюста России)

Научный руководитель:

Иванова С. И., кандидат экономических наук, доцент

Казань, Российская Федерация

Казанский институт (филиал) ВГУЮ (РПА Минюста России)

Аннотация. В статье исследуется проблема коммуникативных неудач, возникающих в процессе профессионального взаимодействия юриста и клиента. Актуальность темы обусловлена прямой зависимостью между эффективностью коммуникации, качеством оказываемой юридической помощи и уровнем доверия клиента к правовой системе. В результате исследования выделены и охарактеризованы ключевые категории коммуникативных сбоев: семантические (терминологические), прагматические (связанные с целями и ожиданиями), психологические (эмоциональные и доверительные) и организационные. Доказано, что преодоление коммуникативных неудач требует от юриста не только высокого уровня профессиональной компетентности, но и развитых коммуникативных навыков, включая активное слушание, эмпатию, умение адаптировать язык сообщения под уровень понимания клиента и выстраивать отношения, основанные на доверии. Теоретическая значимость работы заключается в структурировании знаний о коммуникативных рисках в юридической практике. Практическая ценность состоит в том, что предложенные рекомендации могут быть использованы в образовательном процессе юридических вузов, в программах повышения квалификации практикующих юристов, а также для разработки внутренних стандартов общения в юридических компаниях.

Ключевые слова: коммуникативные неудачи, профессиональная коммуникация, юридическая практика, юрист-клиентские отношения, юридический дискурс, терминологические барьеры, активное слушание, правовое консультирование, юридическая этика, доверие.

Введение. Эффективная коммуникация является краеугольным камнем любой профессиональной деятельности, связанной с оказанием услуг. В юридической практике ее значение приобретает особый характер, поскольку предметом общения выступают ключевые ценности клиента: его права, свобода, собственность, а в ряде случаев – репутация и личная безопасность. Взаимодействие между юристом и клиентом представляет собой сложный коммуникативный процесс, от успешности которого напрямую зависят как удовлетворенность клиента, так и объективное качество юридической помощи.

Под коммуникативной неудачей в данной работе понимается полное или частичное нарушение коммуникативного акта, при котором поставленная цель не достигается либо реализуется не в полном объеме [1, с. 45]. В контексте отношений «юрист – клиент» подобные сбои могут выражаться в непонимании клиентом юридической сути своей проблемы, своих прав и обязанностей, предлагаемой стратегии защиты, а также в возникновении конфликтных ситуаций, утрате доверия и, как следствие, в неблагоприятном правовом исходе.

Актуальность темы обусловлена несколькими факторами. Во-первых, клиенты предъявляют все более высокие требования к качеству сервиса, неотъемлемой частью которого является коммуникация. Согласно данным опросов, проведенных Федеральной палатой адвокатов РФ в 2022–2023 гг., до 40 % обращений граждан на действия адвокатов связаны с недостаточным информированием о ходе дела, неясностью разъяснений или отсутствием обратной связи [4]. Во-вторых, юридическое сообщество постепенно осознает, что сугубо технических правовых знаний недостаточно для успешной практики. В-третьих, коммуникативные ошибки регулярно становятся поводом для жалоб на адвокатов и нотариусов в органы профессионального самоуправления. Как показывают зарубежные исследования, коммуникативные сбои напрямую коррелируют с риском наступления профессиональной ответственности юриста [5; 6].

Цель исследования – выявить и проанализировать коммуникативные неудачи, возникающие в процессе профессионального взаимодействия юриста и клиента.

Материал и методы. В качестве материала исследования были проанализированы конкретные примеры коммуникативных неудач из юридической практики. Методы исследования – сравнительно-сопоставительный, аналитический.

Результаты и их обсуждение. Коммуникативные неудачи в профессиональном общении юриста и клиента имеют многогранный характер. Их систематизация позволяет точнее диагностировать проблемы и находить адресные способы их решения. В рамках данного исследования выделяются четыре основные категории.

Данный тип является наиболее очевидным и распространенным. Он возникает из-за несовпадения языковых кодов участников общения. Юрист оперирует специальной юридической лексикой – терминами, имеющими строго определенное значение в правовой системе («субсидиарная ответственность», «реституция», «преюдициальность», «конклюдентные действия» и т.д.). Для клиента же этот язык часто оказывается малопонятным.

Использование непроясненных терминов в разговоре с клиентом порождает семантический барьер. Клиент, не желая выглядеть некомпетентным, может сделать вид, что понял сказанное, что в дальнейшем приводит к серьезным ошибкам в оценке своей правовой ситуации. Как справедливо замечает А.А. Леонтьев, любая профессиональная деятельность вырабатывает собственный язык, который при переносе в сферу непрофессионального общения становится источником коммуникативных помех [2, с. 112].

Приведем пример. Юрист сообщает клиенту: «Суд может применить реституцию в порядке ст. 167 ГК РФ». Клиент, услышав незнакомое слово, не переспрашивает, а впоследствии отказывается от предложенного варианта, полагая, что речь идет о штрафной санкции. В итоге упускается возможность вернуть имущество.

При этом проблема не ограничивается использованием сложных терминов. Даже общепотребительные слова в юридическом контексте могут приобретать особое значение (например, «вина», «убытки», «представление интересов», «сторона»), что также создает потенциальные ловушки для взаимопонимания.

Прагматические неудачи связаны с несовпадением целей, ожиданий и интерпретационных рамок участников общения. Юрист и клиент вступают в коммуникацию с различными прагматическими установками.

Клиент, как правило, ожидает немедленного разрешения своей проблемы, эмоциональной поддержки и однозначных гарантий успеха. Юрист же, следуя профессиональным нормам, не может давать стопроцентных гарантий; его задача – предоставить квалифицированную помощь в рамках закона, что предполагает анализ рисков, сбор доказательств и длительную работу. Если данное расхождение не артикулировать своевременно, оно приводит к разочарованию клиента, который может решить, что юрист не желает ему помочь.

Кроме того, клиент может ожидать от юриста роли «друга» или «психолога», тогда как профессиональная позиция юриста предполагает определенную дистанцию и объективность. И наоборот, излишняя формальность и холодность юриста могут быть истолкованы как безразличие.

Психологическое состояние клиента, обращающегося за юридической помощью, часто характеризуется повышенным уровнем стресса, тревоги, а иногда и страха. Это состояние выступает серьезным барьером для адекватного восприятия информации.

В ситуации стресса клиент может воспринимать только те сведения, которые, как ему кажется, непосредственно связаны с его ключевой проблемой, игнорируя важные детали и рекомендации. Например, клиент, опасющийся выселения, может не услышать просьбу юриста собрать квитанции об оплате коммунальных услуг, полагая это несущественным.

Возможны также эмоциональные реакции на определенные слова или формулировки, блокирующие рациональное восприятие. Изначальное недоверие к юристу или к правовой системе в целом может приводить к тому, что любая информация будет подвергаться сомнению и гиперкритической оценке. Формирование доверия, таким образом, является базовой задачей начального этапа взаимодействия. Как подчеркивается в Кодексе профессиональной этики адвоката, доверительные отношения между адвокатом и доверителем выступают необходимым условием надлежащего осуществления адвокатской деятельности [3, ст. 8].

Данная категория связана не столько с содержанием общения, сколько с его формой и процессуальной стороной.

Несвоевременные ответы на звонки и письма, длительные периоды отсутствия информации от юриста – одна из самых частых причин жалоб клиентов. Клиент остается в неведении о ходе своего дела, что порождает тревогу и недовольство. Даже короткое сообщение «дело движется, следующее заседание через две недели» способно снять значительную часть напряжения.

Кроме того, клиент может не понимать, какие действия от него требуются, а какие берет на себя юрист. Отсутствие четкого плана действий и разграничения обязанностей ведет к хаосу и взаимным претензиям. Наконец, игнорирование визуальных средств коммуникации (схем, таблиц, дорожных карт дела) является упущенной возможностью для повышения эффективности взаимодействия.

Анализ причин коммуникативных сбоев позволяет перейти от констатации проблемы к ее профилактике. Эти причины носят комплексный характер.

Во-первых, длительная работа в правовой сфере приводит к тому, что юрист начинает мыслить определенными штампами и клише. Сложная терминология становится для него естественной, и он забывает, что для неподготовленного человека она малопонятна. Данное явление можно охарактеризовать как «профессиональную слепоту» – неспособность увидеть ситуацию с точки зрения неспециалиста. В когнитивной психологии этот феномен известен как «проклятие знания»: чем больше человек знает, тем труднее ему представить себя на месте того, кто знает меньше.

Во-вторых, юридическое образование традиционно сосредоточено на передаче предметных знаний (норм права, доктрины, судебной практики) в ущерб коммуникативным навыкам. В результате молодой специалист, блестяще разбираясь в праве, может не уметь выстраивать диалог с клиентом: слушать, задавать правильные вопросы, управлять эмоциями собеседника, доступно объяснять сложные вещи. Как отмечают зарубежные исследователи, развитие коммуникативной компетенции должно быть обязательным элементом профессиональной подготовки юриста [5; 6].

В-третьих, юрист и клиент по-разному видят одну и ту же ситуацию. Юрист мыслит категориями правовых норм, составов правонарушений, доказательств и процедур. Клиент же воспринимает свою проблему через призму личного опыта, эмоций и конкретных обстоятельств. Задача юриста – «перевести» рассказ клиента с его языка на язык права, а затем обратно – решение с языка права на язык клиента. Сбой на любом из этих этапов приводит к коммуникативной неудаче.

Неэффективная коммуникация имеет далеко идущие негативные последствия как для клиента, так и для юриста и правовой системы в целом.

Для клиента последствия включают: принятие неверных процессуальных решений из-за непонимания правовых рисков; усугубление психологического состояния и проецирование недоверия на всю правовую систему; проигранный суд, упущенную выгоду или репутационный ущерб.

Для юриста последствия не менее серьезны: невозможность получить от клиента полную и точную информацию затрудняет выработку оптимальной правовой позиции; недовольный клиент с большей вероятностью подаст жалобу в адвокатскую палату или в суд; плохая коммуникация разрушает репутацию быстрее, чем единичная профессиональная ошибка; наконец, постоянные конфликты способствуют эмоциональному выгоранию юриста.

Проведенное исследование позволяет сделать вывод о том, что коммуникативные неудачи в диалоге «юрист – клиент» представляют собой системную проблему, оказывающую значительное влияние на эффективность юридической помощи в целом. Эти неудачи носят многоплановый характер и подразделяются на семантические, прагматические, психологические и организационные. Их причины коренятся в профессиональной деформации юристов, недостатке коммуникативной компетентности и различии когнитивных моделей сторон.

Последствия коммуникативных сбоев серьезны и затрагивают все стороны правоотношений. Однако проблема не является неразрешимой. Ключевым направлением ее решения выступает целенаправленное развитие коммуникативной компетенции юристов, которое должно начинаться в стенах юридических вузов и продолжаться в рамках программ непрерывного профессионального образования. Активное слушание, эмпатия, умение адаптировать юридический язык – эти навыки должны стать не менее важными, чем знание норм права.

Заключение. Таким образом, эффективная коммуникация – это не вспомогательный, а основной инструмент юридической профессии. Инвестиции в ее качество являются залогом успешной практики, профессиональной репутации и выполнения юристом его высокой социальной миссии – защиты прав и законных интересов граждан. Умение говорить с клиентом на понятном ему языке становится конкурентным преимуществом и маркером подлинного профессионализма.

Список литературы

1. Иссерс, О.С. Коммуникативные стратегии и тактики русской речи / О.С. Иссерс. – М. : ЛКИ, 2008. – 288 с.
2. Леонтьев, А.А. Психология общения / А.А. Леонтьев. – М. : Смысл, 1999. – 365 с.
3. Кодекс профессиональной этики адвоката (принят Всероссийским съездом адвокатов 31.01.2003) (ред. от 20.04.2021).
4. Федеральная палата адвокатов РФ. Результаты опроса адвокатов и доверителей по вопросам качества коммуникации в 2022–2023 годах. – М. : ФПА РФ, 2024. – 45 с.
5. Бартлетт, К. Коммуникация между юристом и клиентом: сравнительно-правовой анализ / К. Бартлетт // Журнал зарубежного законодательства и сравнительного правоведения. – 2020. – № 3. – С. 45–59.
6. Семенец, Н.Я. Профессиональная коммуникация юриста: от теории к практике / Н.Я. Семенец. – М. : Статут, 2022. – 256 с.

COMMUNICATION FAILURES IN PROFESSIONAL INTERACTION BETWEEN A LAWYER AND A CLIENT

Galiullina T. R.

Kazan, Russian Federation

Kazan Institute (branch) of the All-Russian State University of Justice (RPA of the Ministry of Justice of Russia)

Scientific supervisor:

Ivanova S. I.,

Candidate of Economic Sciences, Associate Professor

Kazan, Russian Federation

Kazan Institute (branch) VSUYu (RPA of the Ministry of Justice of the Russian Federation)

Summary. The article explores the problem of communicative failures that occur in the process of professional interaction between a lawyer and a client. The relevance of this topic is due to the direct relationship between the effectiveness of communication, the quality of legal assistance provided, and the level of client trust in the legal system. As a result of the research, key categories of communicative failures have been identified and characterized: semantic (terminological), pragmatic (related to goals and expectations), psychological (emotional and trust-based), and organizational. It has been proven that overcoming communication failures requires a lawyer not only to have a high level of professional competence, but also to have developed communication skills, including active listening, empathy, the ability to adapt the language of communication to the client's level of understanding, and building trust-based relationships. The theoretical significance of this work lies in the structuring of knowledge about communication risks in legal practice.

Key words: communicative failures, professional communication, legal practice, lawyer-client relations, legal discourse, terminological barriers, active listening, legal counseling, legal ethics, and trust.

УДК 81'42:070:37.016

ОСВЕЩЕНИЕ ПРОБЛЕМ СОВРЕМЕННОГО ЯЗЫКОВОГО ОБРАЗОВАНИЯ В РОССИЙСКИХ И ЗАРУБЕЖНЫХ ИНТЕРНЕТ-СМИ: ДИСКУРС-АНАЛИЗ ПУБЛИКАЦИЙ 2024–2026 ГГ.

Гераськина В. А.

Елец, Российская Федерация

ФГБОУ ВО «ЕГУ им. И. А. Бунина»

Аннотация. На основе дискурс-анализа публикаций российских и зарубежных интернет-СМИ за 2024–2026 годы выявлены ключевые тенденции освещения проблем языкового образования, включая цифровизацию и роль искусственного интеллекта.

Ключевые слова: языковое образование; интернет-СМИ; медиадискурс; дискурс-анализ; цифровая лингводидактика.

Современное языковое образование выступает объектом пристального внимания средств массовой информации. Публикации в интернет-СМИ не только фиксируют текущее состояние данной сферы, но и формируют общественное мнение о перспективах обучения языкам. Цель