

COMUNICAÇÃO VERBAL E MANIPULAÇÃO LINGUÍSTICA EM CONFLITOS JURÍDICOS

VERBAL COMMUNICATION AND LINGUISTIC MANIPULATION IN LEGAL CONFLICTS

COMUNICACIÓN VERBAL Y MANIPULACIÓN LINGÜÍSTICA EN CONFLICTOS JURÍDICOS

Elena KHOKHLOVA¹
Elena USMANOVA²
Roman FEDOSEEV³
Natalia KURMAEVA⁴
Marina TROSTINA⁵

RESUMO: O artigo discute as principais disposições teóricas da comunicação verbal e da manipulação linguística na resolução de conflitos jurídicos. Com base nos materiais estudados, os autores do artigo revelaram certas características do discurso para efetivamente reconhecer e localizar um conflito, desenvolver ações construtivas e encerrá-lo adequadamente. Eles determinaram os fatores de manipulação linguística em um conflito e modelos de comportamento de fala, bem como fundamentaram a necessidade de usar tais modelos para harmonizar relações em um conflito para sua localização. Há necessidade de mais pesquisas para estudar a eficácia da comunicação verbal e manipulação linguística, analisar a viabilidade do uso de vários meios de fala na resolução de disputas e conflitos.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação verbal. Manipulação linguística. Mediação. Resolução de conflitos e disputas.

RESUMEN: *El artículo discute las principales disposiciones teóricas de la comunicación verbal y la manipulación lingüística en la resolución de conflictos jurídicos. Con base en los materiales estudiados, los autores del artículo han revelado ciertas características del discurso para reconocer y localizar efectivamente un conflicto, desarrollar acciones constructivas y terminarlo adecuadamente. Han determinado los factores de manipulación lingüística en un conflicto y los modelos de comportamiento del habla, así como fundamentado la necesidad de utilizar dichos modelos para armonizar las relaciones en un conflicto para su localización. Es*

¹ Universidade Estadual de Ogarev Mordóvia (OMSU), Saransk – Rússia. Professor Associado. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4958-277X>. E-mail: em.xoxlova@yandex.ru

² Universidade Estadual de Ogarev Mordóvia (OMSU), Saransk – Rússia. Professor Associado. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3723-3804>. E-mail: usmanowa_ef@rambler.ru

³ Universidade Estadual de Justiça de Toda a Rússia (RLA do Ministério da Justiça da Rússia), Moscou – Rússia. Especialista em Relações Públicas. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7752-4513>. E-mail: fedoseev.roman.v@mail.ru

⁴ Universidade Estadual de Ogarev Mordóvia (OMSU), Saransk – Rússia. Professor Associado. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8761-8273>. E-mail: kurmaeva_n@mail.ru

⁵ Universidade Estadual de Ogarev Mordóvia (OMSU), Saransk – Rússia. Professor Associado. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6905-5438>. E-mail: trostina@mail.ru

necesario realizar más investigaciones para estudiar la eficacia de la comunicación verbal y la manipulación lingüística, analizar la viabilidad de utilizar diversos medios del habla para resolver disputas y conflictos.

PALABRAS CLAVE: *Comunicación verbal. Manipulación lingüística. Mediación. Resolución de conflictos y disputas.*

ABSTRACT: *The article discusses the main theoretical provisions of verbal communication and linguistic manipulation when resolving legal conflicts. Based on the materials studied, the authors of the article have revealed certain features of speech to effectively recognize and localize a conflict, develop constructive actions, and adequately end it. They have determined the factors of linguistic manipulation in a conflict and models of speech behavior, as well as substantiated the necessity of using such models to harmonize relations in a conflict for its localization. There is a need for further research to study the effectiveness of verbal communication and linguistic manipulation, analyze the feasibility of using various speech means in resolving disputes and conflicts.*

KEYWORDS: *Verbal communication. Linguistic manipulation. Mediation. Conflict and dispute resolution.*

Introdução

Um conflito jurídico é considerado como o confronto de atores que têm entendimento contrário e fazem ações opostas em relação às regras e princípios do direito, visando a mudança de seu estatuto e estado jurídico. As principais fontes de conflitos jurídicos são as seguintes: em primeiro lugar, a discrepância entre o desenvolvimento da consciência jurídica dentro das relações jurídicas e as necessidades objetivas de sua regulação por novas normas legais; em segundo lugar, o confronto entre a lei e o comportamento em massa da população (KHOKHLOV, 2014).

No primeiro caso, refere-se a contradições emergentes como o choque de disposições aduaneiras e estatutárias ou o enfrentamento de leis ultrapassadas com as regras formadas pela atividade prática, incluindo conflitos de leis, etc. Nesse contexto, um conflito jurídico caracteriza-se pelo fato de cada parte ser simultaneamente membro de duas ordens legais diferentes (novas e ultrapassadas que ainda estão em vigor).

No segundo caso, a causa de qualquer conflito jurídico é o confronto entre o comportamento legal e ilegal condicionado pela legalidade do sistema estatal e pela ordem jurídica existente. Devemos também mencionar a oposição à contracultura e ao niilismo legal. Tais conflitos jurídicos surgem em fases transitórias do desenvolvimento histórico da sociedade e do Estado.

A ciência subdivide todos os conflitos legais em termos legais e legais adequados em termos de sua expressão e métodos de sua gestão e resolução.

O primeiro grupo de conflitos jurídicos é formado pelo confronto entre consciência jurídica e direito, onde as partes opostas determinam as necessidades objetivamente expressas da realidade jurídica em apoio à sua posição. A resolução de contradições entre diversos elementos da consciência jurídica e das relações jurídicas é o principal objetivo de resolver tais conflitos (MOKHOROVA; MOKHOROV, 2013).

O segundo grupo de conflitos surge quando o direito interage com vários aspectos da vida pública. Ao mesmo tempo, o conflito jurídico inicial se transforma em uma variedade de conflitos sociais, ou seja, políticos, econômicos, etc.

Os conflitos legais são resolvidos utilizando procedimentos constitucionais e parlamentares, sua consideração em um tribunal subordinado e seu assentamento por órgãos autorizados através da implementação de diferentes procedimentos:

- Os procedimentos constitucionais são os meios utilizados para resolver conflitos políticos;
- Os procedimentos administrativos são os meios utilizados pelas agências policiais;
- Os procedimentos judiciais e arbitrais são os meios utilizados na consideração de litígios pelos tribunais.

No campo do direito e da jurisprudência, a linguagem atua como ferramenta ou meio de comunicação entre as partes às relações jurídicas que permite receber e transmitir a quantidade necessária de informação com o conteúdo máximo semântico através da comunicação verbal (o processo de utilização da linguagem).

Métodos

A ciência moderna apresenta a fala como um meio universal de comunicação expresso em uma forma específica de atividade consciente, na qual um ator forma uma expressão e o outro a percebe, e vice-versa.

A comunicação verbal tem sido e ainda é estudada por muitos estudiosos e pesquisadores. Um considerável interesse científico pode ser traçado não apenas no campo da linguística, da filologia e da psicologia, mas também em outras áreas, inclusive no campo do direito, uma vez que a comunicação verbal é a melhor forma de comunicação e interação entre várias pessoas do direito.

A linguagem e a comunicação são condições indispensáveis para resolver disputas diante de constantes surtos de conflitos no mundo moderno. Portanto, a linguagem e a comunicação são cruciais para a gestão e resolução de conflitos ou disputas entre as partes (AMUSEGHAN, 2009).

Resultados e discussão

Ao estudar a comunicação verbal em um conflito, precisamos enfatizar várias funções implementadas através da fala. A base da fala é a função comunicativa. Os pensamentos dos opositores são expressos por meio da comunicação e a fala afeta diretamente todas as partes (GLUKHOV, 2005). Uma expressão em um conflito jurídico sempre visa alcançar um resultado específico, uma vez que uma expressão não pode ser realizada sem a manifestação ativa das intenções em relação a um conceito modelado ou um plano de ação quando a fala é produzida em um determinado estilo ou forma.

As outras funções da fala incluem semântica, significativa, emocional-expressiva (RUBINSTEIN, 1989), cognitivo-emocional (KRONGAUZ, 2002), expressiva (correlacionada com o orador), apelativa (correlacionada com o ouvinte) e representativa (correlacionada com o assunto em discussão) (BÜHLER, 1993).

No campo jurídico, a linguagem serve como meio de comunicação quando todas as partes nas relações jurídicas têm uma compreensão comum (semelhante) da realidade e dos fatos de tais vinculações jurídicas. Somente se houver compreensão do que está acontecendo e das ações, se forem consistentes, ocorrerá uma comunicação adequada e produtiva. Assim, o critério para uma comunicação verbal eficaz em um conflito jurídico deve ser considerado uma percepção uniforme ou semelhante da realidade, a consciência das especificidades da comunicação e do domínio da linguagem.

Muitos estudiosos acreditam que o efeito positivo da interação da fala depende de vários fatores, incluindo a cultura da fala, seus objetivos, atitudes, papéis e situações. Nesse sentido, a linguagem torna-se o principal kit de ferramentas na comunicação e a eficácia da comunicação verbal depende do grau de proficiência nele. Por exemplo, se o discurso de apenas uma parte para um conflito é desprovido de conteúdo lógico, contém imprecisões (ou informações falsas) ou não é muito informativo, então é impossível garantir a transferência adequada de informações, o que diminuirá a eficácia da comunicação verbal. O objetivo da interação verbal reflete a disposição das partes em um conflito para negociar, sua prontidão para a comunicação e interesse nele. O fator de atitude ajuda a selecionar a forma e o estilo de comportamento

dependendo das qualidades subjetivas das partes para um conflito (idade, diferenças sociais, interação pessoal ou profissional). O fator de papel visa moldar a forma de fala das pessoas que participam de um diálogo (conversa) de acordo com os estatutos atribuídos (por exemplo, um mediador). O fator de situação também é importante, uma vez que uma mudança de situação pode afetar significativamente os resultados da resolução de conflitos, mesmo que outros fatores permaneçam inalterados.

Esses fatores contribuem para o desenvolvimento efetivo da comunicação verbal. Para alcançar o efeito máximo, é necessário direcionar esforços para a formação de um clima de comunicação positivo, que ajude a estabelecer contato e construir uma relação entre as partes conflitantes. Isso é facilitado pelo estabelecimento de regras especiais para a condução de uma conversa e a criação de um ambiente favorável.

Vale mencionar as habilidades individuais de uma pessoa que participa de um conflito, ou seja, seus traços de personalidade. Uma pessoa inclinada à comunicação e uma pessoa desinteressada pela comunicação não se manifestam da mesma forma, naturalmente têm diferenças em seu comportamento de fala. Com relação ao fator de planejamento, a psicologia social distingue entre a fala ativa e reativa. No primeiro caso, a realização da comunicação verbal requer programação constante. No segundo caso, a organização estrutural é menos necessária e a fala é conduzida na forma de um diálogo. Este discurso é caracterizado por uma natureza situacional e orientada ao contexto (PETROVSKII, 1976), endereço pessoal, espontaneidade, facilidade e emoção (KUNITSYNA; KAZARINOVA; POGOLSHA, 2002).

De fato, a proficiência linguística em várias esferas da vida humana é a chave para uma comunicação eficaz. Na jurisprudência, o domínio da linguagem está entre as principais ferramentas de atividade profissional que podem influenciar os participantes não apenas pela força do direito, mas também por uma palavra persuasiva adequada. Ao resolver conflitos, é significativo usar vários métodos de persuasão, expressar posições pessoais de forma clara, razoável e inteligível, para estabelecer contato com outros participantes e manter o terreno na frente do público.

Na ciência, a manipulação linguística é um efeito imposto a uma pessoa por meio verbal e não verbal que acompanha a fala para alcançar a meta estabelecida pelo orador (ABRAMOVA, 2017). Por meio de palavras, a manipulação linguística deve expressar seus pensamentos claros e ter uma estrutura adequada. Um papel importante é desempenhado pela capacidade de fundamentar a fala com os fatos relevantes usando tonalidade e modulação da voz. Uma ênfase verbal nos fatos fornecidos chama a atenção de ouvintes e adversários. A manipulação linguística verbal depende de componentes como a seleção de meios para

expressar a ideia formada e o conteúdo da fala. O discurso pretendido deve ser transmitido em tais palavras e expressões que o tornem o mais claro, expressivo e bonito possível, em vez de formal ou mundano. Esse tipo de manipulação só pode ser eficaz devido ao uso adequado de regras e métodos de comunicação, dependendo de uma determinada situação comunicativa, interlocutores e da finalidade da comunicação. Existem vários fatores de manipulação linguística verbal:

- A observância das normas de comunicação (etiqueta e discurso cultural)
- O contato estabelecido com o interlocutor (fazer esforços para formar a simpatia do interlocutor)
- O conteúdo da fala (entender o tema da comunicação, entender o que e quando dizer)
- Composição linguística (a seleção dos meios de fala)
- O estilo de comunicação (regras para a formação de uma imagem favorável na comunicação)
- O escopo de uma expressão (o equilíbrio do laconismo, o escopo da fala e a duração das sentenças)
- A posição da informação (a apresentação de fatos e circunstâncias na fala de acordo com o grau de sua importância, o uso de repetições [diferentes partes da fala] para expressar a ideia principal)
- O destinatário (regras relacionadas ao tipo de oponente, ao nível de seus conhecimentos e interesses pessoais) (ABRAMOVA, 2017).

Os fatores supracitados visam garantir a eficiência da manipulação linguística, mas esse efeito nem sempre é alcançado devido ao surgimento de barreiras de comunicação. Este último representa um obstáculo significativo para a compreensão mútua dos interlocutores. As barreiras de comunicação são causadas por várias circunstâncias: diferentes status sociais, culturas nacionais, objetivos e necessidades. Portanto, existem barreiras de comunicação de diferentes formas: social, cultural, papel, psicológico, linguístico, etc. O conhecimento das barreiras de comunicação e a capacidade de superá-las é a chave para uma comunicação bem sucedida, incluindo a resolução de um conflito legal.

Como fenômeno social, um conflito é o choque das pessoas e seu confronto sobre interesses divergentes. Ao considerar a comunicação verbal, devemos considerar um conflito de fala, no qual esses aspectos se manifestam por determinadas ações de fala. Ao analisar a manipulação linguística em um conflito, alguns estudiosos também prestam atenção a uma

linguagem de conflito, ou seja, "uma exibição de processos psicodinâmicos intrapessoais e grudados, e em sua articulação, um conjunto de mecanismos de proteção é efetivado, o que contribui para a restauração do conforto psicológico em difíceis condições sociopolíticas" (KOTSUR *et al.*, 2021). Por exemplo, uma das partes da comunicação verbal deliberadamente usa reprovações, comentários, acusações, ameaças e objeções em seu discurso. Em resposta, o destinatário produz expressões para proteger seus interesses. Avaliando várias características da competência de comunicação (compostura social, confirmação social, experiência social, divulgação adequada, articulação e sagacidade), Bruce C. McKinney, Lynne Kelly & Robert L. Duran afirmaram que um estilo de conflito auto orientado estava negativamente relacionado à compostura social, articulação e experiência social (MCKINNEY; KELLY; DURAN, 1997).

Assim, um conflito de fala é apresentado na forma de interação inadequada entre o destinador e o destinatário associado à realização de sinais linguísticos e sua percepção. Como resultado, a comunicação verbal não se baseia no princípio da cooperação, mas no confronto (TRETYAKOVA, 2010).

A manipulação linguística não verbal é o segundo tipo, no qual são utilizados meios não verbais de fala (certos gestos, expressões faciais, padrões comportamentais, etc.) juntamente com sinais não verbais (as posturas e ações de interlocutores, etc.). O uso efetivo da manipulação linguística não verbal depende do domínio das expressões e gestos faciais, da correta avaliação do humor psicológico das partes à comunicação, ouvintes e oponentes, respostas oportunas e adequadas a uma situação em mudança para estabelecer o contato necessário.

Uma vez que as partes dos conflitos (incluindo conflitos legais) são pessoas, há estilos estáveis de comportamento de conflito revelados através de certos tipos de personalidade. Avaliando estratégias de comportamento de conflito (colaborando, comprometendo e evitando), Charles Conrad destacou a dependência da resolução de conflitos não apenas nas habilidades de comunicação, mas também nas preferências de estilo e gênero das pessoas envolvidas (CONRAD, 1991).

Com base no comportamento verbal de uma pessoa, três principais tipos de atitudes de comunicação podem ser identificadas e, conseqüentemente, três tipos de personalidades.

O primeiro tipo é colaborar (os esforços são direcionados para estabelecer contato). Os esforços de comunicação na fala visam o interlocutor e focam em suas expectativas. Ao mesmo tempo, a fala é flexível e uma pessoa pode facilmente mudar de um tópico para outro.

O segundo tipo é evitar (não interferência em um conflito). Este conflito é unidirecional, no qual uma das partes se retira e não quer usar contramedidas.

O terceiro tipo é comprometer, no qual uma das partes está inclinada a um conflito e usa comportamento agressivo da fala, enquanto a outra parte demonstra boa vontade e se esforça para extinguir o conflito e aliviar a tensão na comunicação.

Para resolver conflitos jurídicos, é importante utilizar o impacto regulatório da fala no conflito surgido para harmonizá-lo e localizar o conflito em si.

Dependendo do tipo de situação de conflito, podem ser utilizados diferentes modelos de harmonização do comportamento da fala: prevenção de conflitos, neutralização de conflitos e harmonização de conflitos (TRETYAKOVA, 2010). Esses modelos têm diferentes graus de comportamento de fala pretendido. O comportamento da fala em situações potencialmente conflitantes está mais sujeito à modelagem. Esse tipo de situação contém fatores provocadores de conflitos que não podem ser detectados explicitamente: não há desvios do desenvolvimento esperado das relações, nem colocações fixas ou frases definidas que sinalizam o estado emocional da situação; há apenas implicações conhecidas pelos interlocutores indicam a presença ou ameaça de tensão. Nesse contexto, é importante controlar a situação e fazer todos os esforços para conter seu agravamento. Isso significa que as partes nas relações devem conhecer os caminhos e meios de neutralizar esses fatores "perigosos" e, claro, poder usá-los. Motivar a fala (pedidos, comentários, perguntas) é um meio de neutralização no contexto de avaliação de situações que potencialmente ameaçam o desenvolvimento da comunicação. Esse modelo é chamado de prevenção de conflitos.

O segundo tipo de situação (situações de risco de conflito) caracteriza-se pelo fato de haver um desvio do desenvolvimento geral do cenário cultural da situação. Esse desvio sinaliza o perigo de um conflito iminente. Normalmente, surgem situações de risco se, em situações potenciais de conflito, o parceiro de comunicação não utilizar modelos de prevenção de conflitos na comunicação. Em uma situação de risco, pelo menos um dos comunicadores ainda pode reconhecer o perigo de um possível conflito e encontrar uma maneira de se adaptar.

O modelo de comportamento da fala em situações de risco é chamado de modelo de neutralização de conflitos. Parece ser um dos mais difíceis e imprevisíveis na seleção de meios linguísticos para neutralizar um conflito. A questão é que não há uma única fórmula de comportamento da fala, uma vez que as situações de risco exigem esforços adicionais de um comunicador para compreendê-las e escolher ações adequadas para harmonizar a comunicação. Como as ações da parte conflituosa podem ser difíceis de prever e diversas, o comportamento da outra parte, harmonizando a comunicação, no contexto da situação é mais variado e criativo. Portanto, este modelo contém uma ampla gama de táticas de fala e habilidades de comunicação.

O terceiro tipo de situação são os conflitos. Tais situações são caracterizadas por diferenças de posições, valores e regras de conduta, que, em geral, têm potencial para mais confrontos. Dentro deste tipo de situação, os seguintes modelos de comportamento da fala podem ser distinguidos:

– O modelo "brincando com o parceiro". Sua tarefa é manter relações "iguais" entre os parceiros e utilizar tais meios de manipulação linguística que não exacerbariam a interação existente:

– O modelo "ignorando o problema". Neste caso, são utilizadas táticas padrão e evitar o tema, ou seja, uma das partes dá ao outro o direito de tomar independentemente as decisões necessárias;

– O modelo "interesses do negócio acima de tudo em primeiro lugar". Este modelo visa desenvolver uma solução aceitável para um conflito para todas as partes. Neste caso, as estratégias de comprometimento e colaboração são utilizadas ativamente, incluindo negociações, concessões, adoção de acordos, etc.

Conclusão

No processo de comunicação verbal na esfera jurídica, as partes não devem apenas aplicar normas legislativas, mas também explicar, provar e convencer. Portanto, é fundamental usar ativamente métodos verbais especiais para influenciar as pessoas e permitir que elas alcancem o resultado desejado. Assim, quanto maior o nível de proficiência linguística e de comunicação, mais efetivamente as tarefas profissionais são resolvidas. Em síntese, o conhecimento da comunicação verbal e da manipulação linguística, bem como o uso de modelos de comportamento da fala para harmonizar as relações das partes em um conflito, contribui para sua resolução mais rápida e eficaz.

AGRADECIMENTOS: O estudo relatado foi financiado pela RFBR, projeto número 20-011-00378.

REFERÊNCIAS

- AMUSEGHAN, A. Language and communication in conflict resolution. **Journal of Law and Conflict Resolution**, v. 1, n. 1, p. 1-9, 2009. Disponível em: <https://academicjournals.org/journal/JLCR/article-full-text-pdf/EE4B4AB575#:~:text=Language%20and%20communication%2C%20therefore%2C%20are,of%20many%20writers%20and%20researchers>. Acesso em: 11 jan. 2021.
- MCKINNEY, B. C.; KELLY, L.; DURAN, R. L. The relationship between conflict message styles and dimensions of communication competence. **Communication Reports**, v. 10, n. 2, p. 185-196, 1997. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/08934219709367674>. Acesso em: 07 fev. 2021.
- CONRAD, C. Communication in conflict: Style strategy relationships. **Communication Monographs**, v. 58, n. 2, p. 135-155, 1991. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/248925014_Communication_in_Conflict_Style-Strategy_Relationships. Acesso em: 20 mar. 2021.
- KOTSUR, V. *et al.* The Language of Confrontation in Everyday Discourse: Intentional Depreciation. **Psycholinguistics**, v. 29, n. 1, p. 100-116, 2021. Disponível em: <https://psycholing-journal.com/index.php/journal/article/view/1188>. Acesso em: 16 abr. 2021.
- ABRAMOVA, N. A. **Yuridicheskaya dialogika**. Moscow: INFRA-M, 2017.
- BÜHLER, K. **Teoriya yazyka**. Moscow, 1993.
- GLUKHOV, V. P. **Osnovy psikholingvistiki**. Moscow: Astrel, 2005.
- KRONGAUZ, M. A. **Semantika**. Moscow, 2002.
- KUNITSYNA, V. N.; KAZARINOVA, N. V.; POGOLSHA, V. M. **Mezhlichnostnoe obshchenie**. Saint Petersburg: Piter, 2002.
- MOKHOROVA, A. YU.; MOKHOROV, D. A. **The legal aspects of conflict management**. s.l.: n.d., 2013.
- PETROVSKII, A. S. **General psychology**. Moscow: Prosveshchenie, 1976.
- RUBINSTEIN, S. L. **The foundations of general psychology**: In two volumes. Moscow: Pedagogika, 1989.
- TRETYAKOVA, V. S. Conflicts in linguistic categories. **Yurilingvistika**, v. 10, n. 10, p. 141-149, 2010. Disponível em: <https://cyberleninka.ru/article/n/konflikt-v-lingvisticheskikh-kategoriyah-1>. Acesso em: 17 jun. 2021.
- KHOKHLOV, A. S. **Conflict management**. History. Theory. Practice. Samara: SF; GBOU; VPO; MGPU, 2014.

Como referenciar este artigo

KHOKHLOVA, E.; USMANOVA, E.; FEDOSEEV, R.; KURMAEVA, N.; TROSTINA, M. Comunicação verbal e manipulação linguística em conflitos jurídicos. **Rev. EntreLínguas**, Araraquara, v. 8, n. esp. 1, e022007, mar. 2022. e-ISSN: 2447-3529. DOI: <https://doi.org/10.29051/el.v8iesp.1.16918>

Submetido em: 05/12/2021

Revisões requeridas em: 13/01/2022

Aprovado em: 15/02/2022

Publicado em: 30/03/2022