

Медиация в профессии
Mediation in the profession

Научная статья

УДК 316.77

DOI: 10.17748/2686-9969-2020-3-6-106-122

Петр Петрович Попов

Воронежский государственный технический университет

Ассоциация медиаторов «НОМ»

г. Балашиха, Московская обл., Россия

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-9822-8833>

e-mail: fpb-2006@bk.ru

Арина Владленовна Игнатович

г. Красногорск, Московская обл., Россия

ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0002-4377-946X>

e-mail: arign90@mail.ru

ФОРМИРОВАНИЕ У СТОРОН НАВЫКОВ ПОЗИТИВНОЙ КОММУНИКАЦИИ

Аннотация. В статье дано определение конфликта как сложной социальной системы. Названы способы разрешения конфликтов. Показано, что в отличие от традиционного судопроизводства в медиации окончательное решение выносится самими сторонами конфликта, а не судьей. Контроль за исполнением окончательного решения также остается на самих сторонах. Процедура медиации предполагает поиск законных решений конфликта. Задачей медиатора является создание условий для нахождения множества этих решений. Описаны особенности общения сторон в процессе медиации. Введено понятие позитивной коммуникации. В статье даны задачи эмпирического исследования, предложены кейсы. Описана обратная связь по результатам интервью, рефлексия. Показано, что люди, способные поддерживать позитивную коммуникацию, обладают системой определенных навыков. Сделаны выводы о том, что процесс обучения является двусторонним.

Ключевые слова: медиация, конфликт, стресс, стороны, позитивная коммуникация

Для цитирования: Попов П.П., Ignatovich A.V. Формирование у сторон конфликта навыков позитивной коммуникации. Педагогика: история, перспективы. 2020. Том. 3. № 6. С. 106-122
DOI: 10.17748/2686-9969-2020-3-6-106-122

Original article

Peter P. Popov

Voronezh State Technical University
Member of the Association of mediators «NOM»
Balashikha, Moscow region, Russia
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-9822-8833>
e-mail: fpb-2006@bk.ru

Arina V. Ignatovich

master of psychology and pedagogy, mediator
ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0002-4377-946X>
e-mail: arign90@mail.ru
Krasnogorsk, Moscow region, Russia

FORMATION OF POSITIVE COMMUNICATION SKILLS AMONG THE PARTIES TO THE CONFLICT

Abstract. The article defines conflict as a complex social system. Methods of conflict resolution are named. It is shown that in contrast to traditional legal proceedings in mediation, the final decision is made by the parties to the conflict themselves, and not by the judge. Control over the implementation of the final decision also remains with the parties themselves. The mediation procedure involves the search for legitimate solutions to the conflict. The task of the mediator is to create conditions for finding a set of these solutions. The features of communication between the parties in the mediation process are described. The concept of positive communication is introduced. The article presents the tasks of empirical research and offers cases. Feedback on the results of the interview, reflection is described. It is shown that people who are able to maintain positive communication have a system of certain skills. It is concluded that the learning process is two-way.

Keywords: mediation, mediator, family conflict, adolescents, mandatory preliminary meeting

For citation: Popov P.P. Formation of positive communication skills among the parties to the conflict Pedagogy: history, perspectives. 2020. Vol. 3. No.6. P. 106- .
DOI: 10.17748/2686-9969-2020-3-6-106-00 (In Russ.)

Конфликт – неотъемлемая составляющая повседневной жизни современного общества, как сложной социальной системы, независимо от его географических, культурных, религиозных и других особенностей. Серьезные конфликты порождают страх, и как следствие, являются угрозой для любых живых существ, одинаково реагирующих на агрессию на биологическом уровне. Базовой реакцией на стресс в данной ситуации является реакция «бей или беги». С одной стороны, конфликт способствовал выживанию и адаптации человека в обществе. С другой стороны, конфликт также может породить потенциальный круг проблем, который постоянно расширяется.

Конфликт проявляется в любой человеческой деятельности и во всех видах межличностных отношений.

В обществе постепенно выработались ненасильственные способы разрешения конфликтов, к которым можно отнести переговоры и медиацию. Медиация не новшество, применялась еще в древних обществах. Однако начала развиваться только в 20 веке.

В отличие от традиционного судопроизводства в медиации окончательное решение выносится самими сторонами конфликта, а не судьей. Контроль за исполнением окончательного решения также остается на самих сторонах. Процедура медиации предполагает поиск законных решений конфликта. Задачей медиатора является создание условий для нахождения множества этих решений.

То, как медиаторы смотрят на конфликт, и что они думают о нем, определяется их подходом к медиации. Задача медиатора воспринимать конфликт как некую данность и вести кропотливую и вдумчивую работу, применяя свои умения, весь арсенал медиативного инструментария.

В настоящее время медиация используется во многих областях человеческой деятельности, а также на международном уровне. Кроме того, в некоторых странах ее использование является обязательным.

Х. Бесмер в своей книге определяет местоположение медиации между переговорами и терапией, поскольку в процессе проведения процедуры происходит погружение в глубокие вопросы, лично значимые для участников, затрагивающие их эмоциональную сферу и уровень жизненных ценностей [1].

Говоря о конкретных навыках позитивной коммуникации, стоит отметить метод ненасильственного общения, который был разработан американским психологом М. Розенбергом [2]. Модель ненасильственного общения состоит из четырех компонентов: наблюдения, чувства, потребности и просьбы. Обычно выражается в форме Я-сообщения, тем самым позволяя избегать ярлыков, требований и жестких оценочных суждений в отношении других людей. Позитивный рефрейминг, позволяющий избегать слов-обвинений и ярлыков также может служить хорошим инструментом как медиатору, так и сторонам конфликта. Ориентация на будущее и обсуждение целей позволяет людям оставить неприятные моменты позади и сконцентрироваться на своих планах.

Медиатор в процессе переговоров может обращать внимание сторон на опоры, которые они могут себе построить, и ресурсы, которые стороны уже имеют для этого. В то же время, медиатор сам имеет возможность обучаться, пристраивая поры как для сторон, так и для себя самого, получая от сторон обратную связь, анализируя успешные и неуспешные ситуации из практики. Таким образом, подобный процесс обучения может быть назван двусторонним, коллаборативным.

Задачи эмпирического исследования:

1. Разработать план эмпирического исследования.
2. Разработать глубинное интервью, отвечающее цели эмпирического исследования.
3. Провести эмпирическое исследование.

При описании результатов использовалась следующая структура:

- Описание кейса/типичной ситуации из практики.
- Сложности, возникающие у медиатора в процессе общения.
- Навыки медиатора, используемые в работе. Опоры, которые медиатор может сам себе простроить для формирования навыков.
- Навыки сторон.
- Опоры, которые медиатор простраивает сторонам.
- Обратная связь по результатам интервью, рефлексия.

Респондент №1.*Описание кейса/типичной ситуации из практики.*

“Недавно, был случай, когда мы застопорились на предмете спора. И человек не мог сформулировать этот предмет без своего представителя. Я и не мог, не то, чтобы донести до него информацию, а он услышал, что для меня важно то, как он это сформулирует, а не то, как за него это сформулирует кто-то еще. Я пытался разными способами сказать, что “Для меня не важно, как это будет сформулировано, для меня важно, чтобы Вы смогли выразить именно свое желание. Я помогу затем его сформулировать, так как Вам это было бы нужно”. И когда он пытался это сделать, и мы формулировали и когда доходило дело до закрепления сформулированного предмета спора, человек все равно останавливался и говорил, что ему нужно согласовать это с адвокатом. Когда происходило согласование с адвокатом, адвокат говорил: “Нет, нужен другой предмет спора”, и человек сразу рушился. И коммуникация рушилась.

Сложности, возникающие у медиатора в процессе общения.

На вопрос были ли такие ситуации, когда коммуникация была затруднена, респондент отметил, что такое происходит, “когда я, как медиатор, по каким-то причинам считаю, что коммуникации нет. То есть иногда я ловлю себя на такой мысли, что я общаюсь, я пытаюсь что-то объяснить, передать какую-то информацию и потом уже ловлю себя на мысли, что человек на самом деле меня понимает, что можно двигаться дальше, но все в тот момент у меня такое впечатление, что он меня не слышит. Не то чтобы у нас прерывается коммуникация, а те моменты, когда я для себя почему-то считаю, что этой коммуникации нет, и я себя на этом ловлю. Хотя, на самом деле, коммуникация есть. Коммуникация начинает рушиться, когда я по каким-то причинам начинаю думать, что ее нет. Это происходит, когда я не вижу обратной связи от них. Когда человек, допустим, говорит мне: “Да, я понял и для меня эта информация уяснена”. Скорее всего, эта коммуникация отсутствует тогда, когда я не способен человека услышать».

«Наверно, коммуникация рушится, когда есть третьи лица, которые не в процедуре, которые находятся в своей позиции и, так или иначе, влияют на человека. Когда человек находится под определенным влиянием каких-то представлений о том, как должно быть. Коммуникация рушится тогда, когда человеку тяжело выйти за рамки своих представлений и начать конструировать какую-то

свою реальность здесь и сейчас, смотреть с другой стороны, какие-то новые свои представления. Они в конечном итоге могут оказаться и старыми, но вот попробовать заново пережить этот процесс формирования, восприятия того, что для них важно и того, что для них является нужным, соответствующим их желаниям».

«Хочется как-то облегчить: где-то своими словами обобщить и укоротить, где-то дать цитаты списком. в общем максимально облегчить, укоротить, структурировать такие описания.»

Навыки медиатора, используемые в работе. Опоры, которые медиатор может сам себе простроить для формирования навыков.

Говоря о приемах, которые он использует в своей работе, респондент отмечает, что, «начиная с первой фазы и продвигаясь дальше, у меня есть всегда какие-то контрольные вопросы.

«Я не уверен, что у меня сейчас есть какой-то такой прием, который в любых случаях действует на людей так как мне это нужно. Я не уверен. Более того, я стараюсь избегать этих мыслей, желаний, представления о том, чтобы я хотел от сторон, чтобы они себя особенно повели, особенно что-то сказали».

«Для меня главная опора в данном случае это то, что я являюсь в данной процедуре, не то, чтобы прям каким-то ресурсом, который должен выработать все до конца и упасть замертво. Скорее всего, это ощущение того, что я человек, у которого есть свой ресурс, который устает и который также может быть подвержен субъективному восприятию ситуации и, если я чувствую, что коммуникация не идет, в первую очередь я обращаюсь не к сторонам, а обращаюсь к себе, чтобы понять, что со мной. Я имею в виду, почему я воспринимаю эту коммуникацию как то, что не работает. Как правило, это или усталость, либо это достаточно продолжительное количество времени, либо я отвлечен, либо что-то еще. И чтобы выйти из этой ситуации, я пробую быть открытым, быть честным со сторонами максимально возможно. Опора для меня, это понимание того, что я в процедуре медиации могу быть таким».

Навыки сторон.

«Я имею в виду, во многом он зависит от того, с чем пришли люди. Это даже не вопрос предмета спора, а то, в каком состоянии они пришли - что их волнует, что их беспокоит. Безусловно, это эмоциональный фон, работа со своим эмоциональным состоянием. Это попытка понять, что тревожит другого человека, что для него важно».

Также респондент отметил «способность доверять – как основной навык» и для медиатора, и для сторон – «он может на меня нападать и, какие-то его действия об этом говорят, но скорее всего, вера в то, что это просто защита».

«И если мы поговорим на эту тему, то скорее всего мы сможем с ним договориться о том, что для нас обоих важны какие-то границы, для нас важны какие-то ситуации, в которых мы могли бы себя чувствовать безопасно и ощущать поддержку. И как правило, это мне помогает. И навык быть честным перед самим собой и перед окружающими. И еще раз, это ограничивать себя от каких-то домыслов, ограничивать себя в каких-то предположениях, ограничивать себя в том, чтобы заранее, каким-то образом охарактеризовать человека, стремиться к безоценочности - умение, навык, относиться к ситуации без навешивания ярлыков».

Опоры, которые медиатор простраивает сторонам.

«Процесс медиации во многом он зависит от того, с чем пришли люди. Это

даже не вопрос предмета спора, а то, в каком состоянии они пришли - что их волнует, что их беспокоит. Мне кажется, что общее правило - успокоить людей в самом начале, донести, что они идут в определенном формате».

На вопрос о том, как каким образом медиатор может оказать сторонам поддержку, респондент ответил, что «наверно только своей включенностью, своим внутренним ресурсом, теми инструментами, которые у него непосредственно есть. Первое – это, скорее всего, безоценочность, как мы говорим, нейтральность, да? И, наверно, четкое формулирование и четкое следование за непосредственно самими сторонами, именно то, что они хотят выразить и то, что они хотят сказать.

Обратная связь по результатам интервью, рефлексия.

«Я бы не сказал, что прям что-то новое открылось для меня в процессе. Не то чтобы я был готов к вопросам, но знал, что мне на них отвечать и как отвечать, потому что фактически я так думаю уже. Было нелегко, признаваться в каких-то вещах для себя и о них говорить».

Респондент №2.

Описание кейса/типичной ситуации из практики.

«У меня был такой пример, когда медиация мне действительно очень понравилась, и по процессу, и по результату. Это была пара, они уже расстались как пара, русская женщина и французский мужчина. Там была очень сложная жизненная история, связанная с тем, что у женщины было двое детей от русского мужа, потом она от него ушла, влюбившись во французского мужчину, переехала к нему, забеременела третьим ребенком, потом отношения стали не ладиться, она вернулась к мужу, муж ее принял. Этот французский мужчина тоже хотел участвовать в воспитании ребенка. А для женщины была сложная ситуация, потому что она тоже хотела, чтобы он участвовал, с одной стороны, но с другой стороны она вернулась в свою семью, и в каком-то смысле у нее было такое двойственное, она какие-то вещи хотела оставить в прошлом. Они достаточно легко договорились в каких-то вещах, связанных с алиментами, общением с ребенком, они спорили о том, какую фамилию будет носить ребенок – французскую или русскую, фамилию ее семьи или фамилию этого французского мужчины. Для него это было совершенно принципиальным моментом. Меня в тот момент очень поразило, что реально медиация разрешилась успешно после того, как стороны осознали влияние культуры на то, как они ведут себя в конфликте, потому что действительно, как это было открытие в каком-то смысле в ходе медиации сделанное, о том, что это влияние культуры в русской традиции связано с тем, что имя состоит 3 частей – имя, отчество и фамилия, и вот связь с отцом во многом закреплена в отчестве. А для французов это такая система, что у них двухчастная система имени, у них отчество, и вот та связь с отцом, которая в имени закреплена, она закреплена в фамилии. То есть дать свою фамилию ребенка – это и значит официально признать свое отцовство, и одновременно и в обратную сторону. Связь такая, что фамилия для них важнее. И это та вещь, которая была для них совершенно не очевидна вначале медиации. Когда в ходе медиации они это для себя открыли, у них совершенно изменилась динамика и отношение друг к другу, и они после этого смогли договориться, то есть это было действительно какое-то такое самопознание именно на уровне того, как культурные особенности, которые неотрефлексированы, влияют на наше поведение в конфликте.»

Сложности, возникающие у медиатора в процессе общения.

Говоря о сложных случаях в медиативной практике, респондент отмечает, что вопрос доверия является одним из центральных в медиации.

Рассуждая о приемах, которыми хотелось бы овладеть, респондент говорит: «Мне кажется, что мне немножко не хватает, как ни странно, такой какой-то простоты и естественности в начале процедуры. В общем, мне тяжело входить в процедуру, мне хотелось бы это делать более удобно. Не хватает простых хороших приемов, чтобы допустим с какой-то неловкостью работать».

Навыки медиатора, используемые в работе. Опоры, которые медиатор может сам себе простроить для формирования навыков.

Говоря о навыках, используемых в работе, респондент упоминает собственные наработки и статьи в сфере семейной медиации.

Навыки сторон.

Респондент говорит, что «очень сильно распространено заблуждение о том, что, когда пара расстается, это не решает их проблем, они перестают мешать друг другу действовать автономно, но вступить в осмысленное взаимодействие они по-прежнему не могут. И из-за того, что культура не предполагает договариваться, то они, когда рвут эти отношения, они могут часто родительские отношения смешать с межличностными партнерскими».

«Часто расстающимся парам не хватает каких-то аналитических инструментов, для того чтобы понять, что они в отношениях хотели бы сохранить, а что они хотели бы разорвать».

Респондент упоминает, что часто пары не понимают, хотят они сохранить брак, хотят они развестись: «они действительно не понимают. Потому что сохранение брака какой он есть не решит их проблем, решит их проблемы трансформация отношений. Другое дело, что медиация слишком быстрый формат для такой работы».

Опоры, которые медиатор пристраивает сторонам.

«Для меня очень важно дать сторонам понять, из чего состоят их отношения. И в медиации, я надеюсь, возможен такой более аналитический подход к отношениям. По словам респондента, когда пары «обсуждают отношения, они действительно договариваются».

«Я бы предложил поговорить им об отношениях, что они понимают под разводиться, что они понимают под не разводиться».

Говоря о трансграничных спорах, респондент отмечает важную роль культурных особенностей, которые могут быть не до конца отрефлексированы сторонами, что, в свою очередь, и является причиной конфликта.

Обратная связь по результатам интервью, рефлексия.

«Я, по сути, поговорил о том, о чем я думаю, я чувствовал, что я продолжаю об этом думать».

«Вот вопрос про то, что не получалось в медиации был труден, почему не могли договориться, ну я же не знаю, почему. Я смог просто рассказать пример о такой ситуации. Или вопрос про то, чего мне не хватало. Мне все время чего-то не хватает».

«Кстати, неудачных примеров было больше, чем удачных, наверно, они лучше запоминаются».

Респондент №3.

Описание кейса/типичной ситуации из практики.

«Была такая ситуация недавно. Разводились мужчина с женщиной, прожили в браке 10 лет, трое детей. Мы просто прекратили медиацию, потому что мужчина ни на шаг не сдвинулся с места с начала медиации, тупо стоял на своем и все. Мы ему про взаимные уступки, он нам говорит: “Нет, пусть сначала она все сделает, то, что я хочу”. Мы несколько раз ему объясняли, что взаимные уступки — это не про это, и что женщина не будет сначала делать, то, что он хочет, а будет делать частично и тогда же, когда и он начнет. Он сказал: “Да, я согласен делать, что она там хочет, но сначала пусть сделает то, что хочу я”. И это шло по кругу довольно продолжительное время».

Сложности, возникающие у медиатора в процессе общения.

Рассуждая о сложностях в процессе медиации, респондент особенно отмечает «трудности с донесением какой-то мысли до человека и с ее пониманием. Такое впечатление, что-то ли я на своей волне и что-то делаю неправильно, то ли стороны чрезмерно на своей волне находятся и не хотят услышать другого. Вероятно, мы не дошли до его интересов, он просто не понимал, зачем ему все это нужно, куда-то дальше двигаться, что-то предпринимать».

Навыки медиатора, используемые в работе. Опоры, которые медиатор может сам себе построить для формирования навыков.

На вопрос о том, что ему помогает в сложных ситуациях, респондент ответил, что он старается «отмотать диалог назад и начать, грубо говоря, с начала еще раз. Возможно, немного сместив ракурс, поменять темп разговора, чтобы не возникало этого заикливания у одной из сторон».

Также для респондента являются важными «принципы медиации и контроль моего внутреннего психологического состояния. Я стараюсь как можно максимально сосредоточиться на сторонах и нашем диалоге, и это помогает на время убрать личное на задние план».

Навыки сторон.

По мнению респондента, сторонам недостает «элементарно простой эмпатии, они даже не делают попыток, как мне кажется, понять другого хотя бы частично, хотя бы одном маленьком вопросе. При этом они хотят, чтобы другой понял их, их интерес, что они хотят. И это из-за страха открыться и стать уязвимым перед другим».

Опоры, которые медиатор пристраивает сторонам.

«Медиатор может помочь, но ровно до какого-то предела, до какого человек может это позволить себе.

«Медиатор может дать обратную связь, комментарии. В принципе, я могу обратить внимание стороны на эту ситуацию».

Обратная связь по результатам интервью, рефлексия.

«Я озвучил вот эту тему с проблемами, как-то ее через себя пропустил. А в настоящий момент это становится для меня очень важным. Можно как раз продумать, мы собираемся написать новую книгу, где упоминаются разные психотипы и исследуется тот момент, как общаться с представителями разных психотипов, обращаться на понятном им языке при предложении медиации. Я думаю, этот как раз столкнет нас с той мертвой точки, когда люди не понимают и не хотят двигаться».

«Кажется, что в голове все четко и ясно, а начинаешь говорить и слов не хватает, примеры из практики было легче описывать».

«Трудно было обратиться к прошлому, неудачному опыту. Это потребовало определенных усилий».

На вопрос о том, появилось ли желание у респондента по итогам интервью совершить какой-то маленький шаг, респондент ответил, что «нужно обязательно закончить брошюру про разные психотипы, которую я упоминал до этого. И посмотреть вообще, будет ли от этого толк и эффект. Сработает ли эта идея. Хочется проверить эту гипотезу».

Респондент №4.

Сложности, возникающие у медиатора в процессе общения.

На вопрос про сложности, которые часто возникают в процессе переговоров, респондент отметил, что такая ситуация складывается, когда ему «не удастся донести свою мысль, либо вроде как стороны не слышат».

Относительно собственного состояния упомянул, что «сам начинаю заводиться в плане подъема уровня агрессии. И, наверно, вот это такой основной момент, когда я хотел бы раньше обнаруживать признаки такого раздражения. То есть я его обнаруживаю, не сказать, что сильно поздно, но хотелось бы еще раньше это делать».

Навыки медиатора, используемые в работе. Опоры, которые медиатор может сам себе построить для формирования навыков.

Респондент отмечает, что ему помогает «обращение к общим интересам, к ценностям человека, задавание вопросов типа “Что вам важно, почему это важно?”, либо “Чему это способствует?”, “Какая ценность за этим лежит?” “Какие надежды за этим стоят?” “На что вы рассчитывали?”. Если такие вопросы удастся в нужное время и место поставить, то они очень помогают.

Относительно раздражения респондент отмечает, что «иногда достаточно самого момента, что ты это обнаружил. И, наверно, какое-то переключение на другое действие, на другой вопрос. Отставить то, что пытаешься донести в сторону и это коллега сделает. Ну либо пауза будет, либо приостановка процедуры.

Навыки сторон.

Рассуждая о ситуациях, когда диалог между сторонами и медиаторами идет успешно, респондент отмечает, что в такие моменты «стороны не пытаются друг друга перебивать, они слушают друг друга, они слушают медиаторов. А если они начинают много говорить и перебивать друг друга, и мы, например, вмешиваемся, для того чтобы приостановить, они останавливаются. Также достаточно спокойный тон разговора, не на повышенных тонах.

Медиатор понимает, что стороны действительно понимают друг друга, респондент рассказывает о ситуации с домашним заданием для сторон: «Они нам прислали эти списки, и эти списки были очень похожи между собой. На этом этапе мы видели, что они одинаково понимают то, что они обсудили, они одинаково понимают то, какие обязательства берут на себя, предварительно готовы взять, и что они оба понимают, что есть какие-то вопросы, которые остаются и которые пока решить не удастся».

Ситуации, когда диалог идет в неконструктивном, респондент описывает следующим образом: «Разговор начинает идти на повышенных тонах, стороны вступают в перепалку, начинают ругаться при медиаторах. Они плохо и мало реа-

гируют на наши интервенции с просьбой сделать паузу, остановиться, употребляют оскорбительные высказывания в адрес друг друга, медиаторов не особо слышат».

«Им не важно, поймет его партнер или не поймет, то есть идея такая, что он должен понять. И даже на открытые какие-то прозрачные вопросы из серии: “Как вам кажется, как влияет на процесс переговоров ваша такая позиция, то, что вас так интерпретируют или вас не понимают?” он остается при своем мнении, не пытается что-то поменять или задуматься.

«Как правило люди мало рефлексуют о том, как их действия, намерения понимаются другими. Либо их это мало волнует, либо они думают, что их понимают так, как они хотят».

Также респондент упоминает «навык останавливаться в какой-то момент. Если нарастает ссора и может перерасти в перепалку, в принципе, если люди остановятся, успокоятся, они смогут конструктивно между собой поговорить. То есть вот навыка остановки и перерыва часто тоже не хватает».

Опоры, которые медиатор протраивает сторонам;

Говоря о нежелании сторон попытаться услышать и понять другого, респондент отмечает, что помогает «попытка сделать это более видимым для сторон. Как какие-то слова, действия понимаются другой стороной. Показать: вы видите, что вот вас так-то понимают... И надеяться, что человек обратит на это внимание и для него это может все-таки будет важно. Если это так окажется, то перспективы договаривания будут выше.

«Чтобы не нарастало напряжение, не усугублялась ссора, это можно делать любыми интервенциями вплоть до того, чтобы попросить сделать паузу, задать вопрос».

«А если в целом, мне на данный момент кажется, что медиатор может попытаться со сторонами немного отмотать назад. Обсудить ценности, которые людей объединяют, а если не объединяют, то являются для них важными, то, по поводу чего у них спора нет. Связанное, например, с любовью, со здоровьем, с заботой какой-то друг о друге, почему был выбран этот партнер, что было важно в тот момент. Вот когда они на эти ценные штуки обращают свой фокус внимания, у них очень меняется коммуникация. И если их удастся на этом подольше удерживать, то они начинают становиться более сговорчивыми, начинают больше идти друг другу на встречу».

Обратная связь по результатам интервью, рефлексия.

«Получилось такое рефлексующее интервью. Дает возможность подумать о процессе, о важных штуках в работе. Позволило вспомнить те вещи, о которых я чаще всего вспоминаю только после самой медиации».

«Если вопрос касался описания конкретного эпизода, это было легко. Когда касалось более конкретного чего-то».

По результатам интервью у респондента «возникла одна идея. Близится одна медиация и, возможно, я попрошу стороны еще до начала сделать домашнее задание.

Респондент № 5

Описание кейса/типичной ситуации из практики.

«Была ситуация, когда мальчику не удавалось выразить в полной мере, что он думает и чувствует. Может, у него ранее не было такого опыта, или в семье это

не принято. Он старался рассказать, но было видно, что не хватало слов, запинаясь постоянно, одни и те же слова говорил. Я начала ему задавать маленькие, конкретные вопросы - типа - "На что это похоже? Было ли с тобой такое раньше? Что тебе в это понравилось, что нет?" и т.д., то есть как бы разбила его описание на более мелкие составляющие, это ему помогло более четко выразить свои мысли. Вообще у многих подростков есть такая проблема - выражение чувств, эмоций. У них есть желание, но не всегда есть полный набор средств для этого. Мне кажется, медиация и медиатор своими вопросами способствуют появлению у них новых инструментов, позволяющих выражать чувства, эмоции, рассказывать про то, что им интересно, формулировать мысли не по учебной теме, а относящиеся к самому себе, задумываться о себе и о других и рефлексировать».

Сложности, возникающие у медиатора в процессе общения.

«Если говорить о сложностях, наверно основная состоит в том, чтобы изначально дать понять, что такое медиация, транслировать сторонам свое уважение, расположенность, когда они почувствуют это отношение, они сами станут так себя вести».

Навыки медиатора, используемые в работе. Опоры, которые медиатор может сам себе простроить для формирования навыков.

«Мне кажется, за счет того, что я им сказала, что сейчас с вами просто поговорим и не будем выяснять, кто прав, кто виноват, просто проведем беседу и эта беседа направлена на то, чтобы ситуацию улучшить, ни в коем случае никого не обвинить, не обидеть, не поставить в неловкое положение, что не будет никаких карательных мер, я думаю это их расслабило, внушило доверие и обнадежило».

Респондент отметил, что «чем больше доверяют дети, тем лучше идет процесс и процесс медиации в том числе. Я стараюсь быть максимально открытой для них».

«Также важно следить за собой, своими словами», хотя это «требует много сил моральных, контролировать свои слова».

Респондент отмечает, что в описанных ситуациях, при работе с детьми, «большую роль играл мой авторитет как учителя, и то, что дети меня так или иначе знали».

Навыки сторон.

«Я думаю, что детям не хватает воспитания зачастую, точнее кругозора. И за счет того, что дети из семей разного уровня, разной культуры. Тут работает такой фильтр религии, национальности, культурные различия, потому что все эти особенности очень влияют на поведение детей в споре и выстраивание диалога между ними».

Кроме того, респондент заметил, что «не хватало такого коммуникативного навыка как объективность с их стороны. Или даже осознание того, что другой может смотреть на проблему совсем по-иному. Потому что каждый видел мир по-своему, они были слишком разные. Тут речь и о формировании межкультурной компетенции, в современном мире это очень важное качество».

Опоры, которые медиатор простраивает сторонам.

Респондент рассказал о ребенке, с которым было непросто общаться, «том плане, что он часто взрывается, сразу с горечью начинает свою позицию отстаивать. Но тогда я его немного успокаивала какими-то определенными фразами. Например: "У тебя будет время для того, чтобы высказаться в полной

мере." И в принципе этого было вполне достаточно. И я чувствовала в этой ситуации, что могу помочь, потому что достаточный уровень доверия был у него уже на тот момент».

«Опыт позитивного общения конкретно с этими детьми помог сделать так, чтобы процесс двигался дальше и быстрее».

Респондент отмечает, что «важна сама атмосфера. Умение медиатора передать позитивное, спокойное настроение сторонам, они это очень хорошо чувствуют. Чем спокойнее и увереннее ведет себя медиатор, тем спокойнее становятся дети. У них пропадает желание защищаться или отстраняться, закрываться. Потому что нет никакого смысла этого делать. Я стараюсь вести себя нейтрально и проявлять искренний интерес к ситуации, поощрять, подбадривать обе стороны в равной степени».

Обратная связь по результатам интервью, рефлексия.

«Еще раз отрефлексовала свой медиативный опыт, пусть и небольшой. Когда отвечала на вопросы про приемы помощи - отметила их для себя отдельно. До этого не задумывалась, не выделяла их в отдельную категорию. Они воспринимались больше, как часть целого процесса».

На вопрос о том, захотелось ли что-то сделать после прохождения интервью респондент ответил: «Я подумала, что мне было бы интересно провести медиацию с незнакомыми детьми. И понять сходства и различия, что сложнее, что легче. Потому что у своих я в целом знала их историю, их социальную ситуацию, знала, на что обратить внимание в разговоре с ними. А про незнакомых детей я ничего знать не буду, мне интересно, как это у меня получится».

Респондент № 6

Сложности, возникающие у медиатора в процессе общения

Респондент отметил, что есть ситуации, когда медиатор не может оказать влияние на стороны, и медиация теряет смысл - «когда люди настолько заряжены на негатив, уничтожение друг друга, то не существует техник, которые изменили бы их мышление».

Навыки медиатора, используемые в работе. Опоры, которые медиатор может сам себе построить для формирования навыков.

Основными навыками для медиатора по мнению респондента «являются слушание и принятие, а также уверенность в себе. Потому что, попадая в ситуацию эмоционального напряжения между сторонами, медиатор начинает "плыть". Помимо того, что ему становится трудно слушать и понимать людей, он начинает терять саму процедуру. То есть у него начинается паника, он запутывается, где он находится, на какой фазе, что, в связи с этим надо пояснить людям, попытаться вернуть их в конструктивное русло, ну и в общем начинается полная беда.

Медиатор может оказать помощь себе в трудных ситуациях, респондент ответил, что «здесь работают все техники психоэмоциональной саморегуляции, которые наработаны в психологии за все годы ее существования. Не знаю, чем он может быть занят, но глобально, конечно, речь идет вообще об уверенности человека в себе, о способности принимать себя и весь окружающий мир с разными негативными, для него сложными проявлениями. Ну то есть если это есть, то мелкие частные техники могут достаточно быстро помочь. Если этого нет, он больше будет занят применением этих отдельных техник, чем раздуливанием ситуации, итоге он все равно уплывет».

«Напоминать себе, с чем связано поведение людей. Карточку какую-нибудь держать в кармане, где написано, что людей надо принимать такими, каковы они есть».

Навыки сторон.

Респондент отметил, что диалог не может быть конструктивным в том случае, когда «стороны друг друга прерывают, не доверяют ни одному слову другого. Пытаются оспорить даже фактические обстоятельства дела, утверждая, что этого не было. На лице однозначно читаются эмоции гнева, обиды, раздражения. В каждом поведенческом акте другого видят исключительно злонамеренность, желание причинить вред. Слушать друг друга не желают, постоянно пытаются мериться обидами и взаимными претензиями. Чувств друг друга не понимают и понимать не хотят. Не жалеют обсуждать перспективы выхода из ситуации. В большей степени руководствуются стремлением найти виновника. Вернее, виновник уже найден, просто хотят доказать этому виновнику, что именно он таковым и является».

Респондент обозначил, что сторонам в чаще всего не хватает «слушания и принятия. Уметь слушать и слышать другую сторону и уметь принимать ее точку зрения, ее интересы, даже если она не сходна с точкой зрения первой стороны».

Опоры, которые медиатор пристраивает сторонам.

«Медиатору важно выражать людям понимание, то самое, которого они ищут у другой стороны. Также малейшая неуверенность медиатора передается сторонам, важно транслировать им спокойствие и то, что находиться здесь, в медиации, это нормально. Это их действия, направленные на решение конфликта, если они приняли решение прийти на медиацию, значит уже сделали маленький шаг навстречу друг другу. Важно, чтобы они об этом не забывали».

Обратная связь по результатам интервью, рефлексия.

«Я постоянно с этим сталкиваюсь, на тренингах людям надо объяснять, они спрашивают подобное, поэтому уже есть некая подготовка».

«Наверно, дополнительная отработка собственного навыка ясно, конкретно, быстро формулировать ответы на вопросы, связанные с медиацией. Поскольку я тренер, и такие вопросы мне задаются регулярно, чем на них понятнее, проще, быстрее я отвечаю, тем лучше людям, которые приходят ко мне на тренинги, да и в процедуре это тоже необходимо».

Респондент № 7

Описание кейса/типичной ситуации из практики.

«У нас был такой случай, когда стороны, это были муж и жена, думали разводиться или нет. И медиатор говорит: “Я правильно понимаю, что ...?” И к концу медиации уже муж жене начинает говорить: “Ира, я правильно понимаю, что ты сейчас хочешь того-то?” Для меня это сигнал, что он это увидел, понял, что это эффективно и стал применять. Так что стороны этому обучаются в ходе медиации».

Сложности, возникающие у медиатора в процессе общения

По мнению респондента, сложными являются те моменты, «когда одна из сторон говорит: “Я прав и точка”. И никаких больше предложений не делает. Это знак, что здесь будет очень сложно работать, в принципе здесь я задаю вопрос: “А для чего вы пришли на процедуру?”, и после этого они как раз начинают думать,

надо им договариваться или не надо, хотят они этого или не хотят. Где-то позиция может меняться, где-то не меняется. Если меняется, значит есть с чем дальше работать, а если не меняется, значит, будет очень тяжело».

Навыки медиатора, используемые в работе. Опоры, которые медиатор может сам себе простроить для формирования навыков.

Сначала обе стороны они напряжены в силу того, что находятся в новой нетипичной для них ситуации. Потом же, когда с одной из сторон в кокусе работаешь, когда она готова озвучить свои собственные предложения, понимаешь, что стороны готовы договариваться между собой. А потом, когда в кокус с другой стороной уходишь, понимаешь, что там предложение такое же, какое звучало у первой стороны, их позиции сближаются. В этот момент я вижу, что они готовы договариваться. По тому, что их позиции сближаются, я понимаю, что ситуация идет к разрешению».

Респондент вспоминает недавнюю процедуру и говорит, что «я мог бы поменять их местами. Образно, чтобы они смогли вжиться в ситуацию другого».

«Сложности возникали, когда предлагаешь медиацию, в том числе семейную. А потом мы по книжке Лизы Паркинсон адаптировали под нас структуру предложения медиации. «Вопрос» как структурированный элемент беседы или предложения медиации. И он срабатывает».

Навыки сторон.

«Это прежде всего техники слушания, их всегда и всем не хватает, мне кажется. Это выражается в том, что они даже элементарно не могут перефразировать друг друга».

«Если бы здесь было некое уточнение, комментарий или перефразирование сути сказанного, то возможно, это помогло бы им прийти к согласию. Также наверно не хватает им еще навыка задавания вопросов., чтобы прояснять не до конца понятные моменты. В принципе, чему они и учатся в ходе медиации: задавать вопросы, уточнять, перефразировать».

Опоры, которые медиатор простраивает сторонам

«Медиатор может вентилировать эмоции. И с помощью вопросов в том числе. Если хорошо они провентилированы, то стороны будут дальше договариваться. Был пример, когда сидели арендатор и компания, которая купила один этаж у этого владельца. И вот у них конфликт был долгое время, потом они пришли на медиацию. Мы остались с одной стороной, женщиной наедине, в кокусе. И я начинаю спрашивать: «Скажите, как вы себя в этой ситуации чувствуете?» А ее почти трясет, у нее слезы пошли, она говорит: «Мне плохо, тяжело», я говорю: «Скажите, что вы готовы предложить?» Это помогло, и она проплакалась, потом сказала: «Да мне все это надоело, хочу быстрее договориться и вот это, это и это предлагаю»».

Респондент отмечает, что ему часто помогает «техника «Адвокат дьявола», она заключается в следующем: нужно представить ситуацию для стороны в максимально невыгодном для нее свете».

«И вот в суде, когда я предлагал медиацию, в суде общей юрисдикции, там как раз получилось, что сидят мужчина с женщиной, очень напряженные, видно невооруженным глазом. Я говорю: «Я бы хотел предложить вам процедуру медиации, расскажите о той ситуации, в которой вы оказались. И мужчина говорит: «У меня есть брат, у нас был отец, он умер, в наследство достался дом. Но во всем

этом доме живет брат. Я сейчас подаю в суд, чтобы разделить этот дом по закону". Я говорю: "Ваш случай можно попробовать урегулировать с помощью медиации". Он: "Да нет, вы видите, я уже в суде!" Я говорю: Скажите, как вы считаете, как будут складываться ваши отношения с родным братом после суда?" Тут он впадает в замешательство, пауза. И он говорит: "Запишите мой телефон и позвоните мне через три дня". Я звоню через три дня, не получается, через четыре. На пятый день дозваниваюсь. И он мне говорит: "Знаете, а я уже с братом договорился обо всем". То есть достаточно было такого элементарного вопроса, чтобы их проблема решилась. Когда мы предлагаем человеку задуматься о будущем, о том, что будет, если он с другой стороной не договорятся, если суд закончится, что будет после суда, если суд будет не в его пользу. Это сработало, и я был очень рад, что они пришли к согласию. То есть в конфликте люди настолько зашорены текущей ситуацией, что не готовы думать о будущем. В то же время, стоит им выйти из текущего момента и посмотреть вперед, что будет дальше и как это будет, некоторые вопросы, из-за которых они сейчас спорят, могут очень просто решиться или же совсем отпасть. Вот наверно это основное. Задавание вопросов, задавание вопросов, направленных на то, чтобы они представили ситуацию в невыгодном для себя свете, и подумали о том, как они будут взаимодействовать с другой стороной в будущем, какими будут их отношения, ну и выход на интересы: "Почему? Зачем?".

Обратная связь по результатам интервью, рефлексия.

«Я задумался над тем, как проходили сложные медиации, что мне помогало, что мешало. Почему-то я не так много инструментов вспомнил, которые помогают. Наверно перечислил те, которые использую чаще всего, и они эффективны».

«Примеры было вспомнить легко. Сложно было попробовать понять вопрос, вдруг я его не так пойму и тогда ответ будет не совсем удовлетворительный, не совсем подходящий под вашу тему».

Интервью «натолкнуло на мысль, что может быть мне стоит еще подумать над тем, какие техники и инструменты мне помогают, кроме тех, которые я обозначил».

В результате проведенного исследования все респонденты определили зону ближайшего развития, заметили навыки, которые лежат в зоне ближайшего развития сторон как у сторон, так и у медиатора. Мы предложили респондентам-медиаторам посмотреть, оценить свои действия относительно себя самих и сторон, и получили одинаково насыщенное описание. Таким образом, мы получили описание навыков с двойным фокусом: на медиатор, и на стороны. Респонденты в равной степени отмечали важность своих действия, направленных как на стороны конфликта, так и на себя. В помогающих практиках, в работе с людьми фокусирование специалиста в том числе и на себе самом крайне важно и является неотъемлемой частью практики. Отслеживание и регуляция собственного состояния влияет на качество работы медиаторов.

В заключение стоит сказать, что данные категории навыков как вербальных, так и невербальных направлены на моделирование поведения сторон в медиации. Благодаря этому стороны могут перенимать приемы, позицию, отношение медиатора и использовать их во взаимодействии с другими. Выдвинутая нами гипотеза подтвердилась. Проведенное исследование позволяет сделать обобщения теоретического и практического характера.

По-видимому, люди, способные поддерживать позитивную коммуникацию, обладают сложнейшей системой навыков слушания, выражения эмоций,

формулирования мыслей, оказания вербальной и невербальной поддержки собеседнику и т.д.

Медиатор в процессе переговоров может обращать внимание сторон на опоры, которые они могут себе простроить, и ресурсы, которые стороны уже имеют для этого. В то же время, медиатор сам имеет возможность обучаться, пристраивая опоры, как для сторон, так и для себя самого, получая от сторон обратную связь, анализируя успешные и неуспешные ситуации из практики. Таким образом, подобный процесс обучения может быть назван двусторонним.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Бесмер Х. Духовное познание, 2005, 176 с.
2. Розенберг М. Язык жизни. Ненасильственное общение. М.: София, 2009. — 272 с.

REFERENCES

1. Besmer H. Spiritual knowledge, 2005, 176 p.
2. Rosenberg M. The language of life. Nonviolent communication, Moscow: Sofia, 2009, 272 p.

Информация об авторе: Попов Петр Петрович – магистрант кафедры жилищно-коммунального хозяйства факультета инженерных систем и сооружений ФГБОУ ВО «Воронежский государственный технический университет», тренер-медиатор, член Ассоциации медиаторов «НОМ»;
г. Балашиха, Московская обл., Россия,
SPIN-kod: 4992-7974
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-9822-8833>
e-mail: fpb-2006@bk.ru

Игнатович Арина Владленовна, магистр психологии и педагогики, медиатор, воспитатель МБДОУ д/с № 49 г. Красногорск «Золотая рыбка»
г. Москва, Россия
ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0002-4377-946X>
arign90@mail.ru

Авторы прочитали и одобрили окончательный вариант рукописи

Вклад авторов в работу:

Попов П.П. – сбор информации, проведение медиации
Игнатович А.В. – обработка результатов

Information about the author: Popov Peter Petrovich, Master's Student of the Department of Housing and Communal services of the Faculty of Engineering Systems and Structures of the Voronezh State Technical University, Coach-mediator, Member of the Association of mediators «NOM»;
Balashikha, Moscow region, Russia
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-9822-8833>
e-mail: fpb-2006@bk.ru

Arina Vladlenovna Ignatovich, master of psychology and pedagogy, mediator
ORCID ID: <http://orcid.org/0000-0002-4377-946X>
arign90@mail.ru
Moscow, Russia

The authors have read and approved the final manuscript.

Authors Contributions:

Попов Р.Р., - collecting information, conducting mediation
Ignatovich A.V. – processing results

Статья поступила в редакцию / The article was submitted: 09.11.2020

Одобрена после рецензирования и доработки / Approved after reviewing and revision: 19.12.2020

Принята к публикации / Accepted for publication: 23.12.2020

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов. / The authors declare no conflicts of interests.