

Психологические аспекты медиации

«Мало говорить с толком, надо еще и с людьми поговорить»

С.Е.Лец

Обращение конфликтующих сторон к некоторой внешней инстанции за помощью в решении возникших трудностей уже много лет имеет и вполне определенные культурные формы, и соответствующие обобщения и систематизации, представленные более всего в юридической практике, в области политики, в деловых отношениях. Можно и, по видимому, необходимо для решения определенных образовательных задач, обратиться и к историческим реконструкциям прототипов такой деятельности. Определиться с такими прототипами не составит сложности, они достаточно отчетливо представлены в практиках религиозных институтов, в образовательных и хозяйственных практиках, в международной политике. Имея неоспоримую специфику, связанную с той областью, в которой разворачивается конфликт, т.е. с тем, что собственно образует предмет разногласий, включение внешней, по отношению к самому конфликту и его сторонам, инстанции имеет всякий раз то, что, безусловно, объединяет все без исключения случаи такого вмешательства.

Противоречия возникают между различными позициями. Они зачастую неизбежны в силу природы явлений общественной, хозяйственной и других форм человеческой жизни. Актуализируются же противоречия и воплощаются в отношениях и поведении конкретных живых людей. Именно действиями этих персонажей и обнаруживается, и существует (живет), и разрешается противоречие в конкретных конфликтах. Именно от того, как эти люди (персонажи) обнаруживают, понимают и решают конфликт зависит и судьба противоречия.

Иными словами, от того, как конкретные люди переживают и действуют в конкретных конфликтах в значительной степени зависит будут ли они разрешены или будут продолжать «жить» в иных формах. Принципиальное отличие конфликта разрешенного от отложенного, прекращенного, вытесненного и т.п. состоит в том, что для тех, кто его разрешил – он выполнил свою функцию обнаружения, оформления и в итоге либо снятия, либо удержания в культурном виде того противоречия, которое в нем было представлено.

Итак, несмотря на существенные различия в предметных областях, где возникают противоречия и актуализируются конфликты, всякий раз именно особенности человеческого персонифицированного восприятия, отношения и умения существенным образом определяют и течение, и исход конфликтных взаимодействий. В свою очередь это означает, что психологический аспект составляет абсолютно необходимую и достаточно сложную часть включения внешнего участника в конфликтное взаимодействие. Само по себе это обстоятельство выглядит достаточно тривиально и уже достаточно подробно исследовано как в социальной психологии, так и в специальных источниках, посвященных изучению межличностных конфликтов. Такие материалы очевидно важны и в конфликтологических работах, поскольку вместе со

спецификой той области и предметного содержания в которых и по поводу которых происходят конфликты, представляют собой специальное содержание, определяющее успех работы с конфликтом.

Некоторую небанальность обсуждения психологической составляющей конфликтного взаимодействия, в котором участвует в качестве специального средства некоторая третья сторона, придает то обстоятельство, что появляется довольно сложная, социально-психологически устроенная структура, в которой фигура того, кого сейчас стало принято называть медиатором требует не только технологического и функционального описания.

Отступление в данном случае от функционального и технологического описания обусловлено всего лишь тем, что такого рода представление о медиации и даже о медиаторах за последние уже более чем тридцать лет представлено во множестве (см. например, Т. Kodan 1978; K.Kressel D.Pruitt 1985, X. Бесемер, 2004 и др.), в то время как психологические характеристики взаимоотношений конфликтующих сторон с медиатором и их специфика обусловленная именно медиационным характером процесса, представлена, мягко говоря, весьма скромно. И уж совсем обойден вниманием вопрос о психологических основаниях и специфике самоопределения медиатора.

1

Особенность профессиональной позиции медиатора состоит в том, что эта позиция специальным образом предполагает решение двух линейно взаимоисключающих задач: разделение конфликтующих сторон и их связывание. Не случайно в западных школах по медиации используется метафора стеклянной стены, через которую стороны видят друг друга, но не могут войти в непосредственное соприкосновение. Необходимость реализовать собой это амбивалентное отношение задает противоречивый характер в самом основании профессиональной позиции. Это обстоятельство уже предъявляет особые требования к рефлексивным личным ресурсам медиатора, претендующего на высокий профессиональный статус. Но, как утверждают наши американские коллеги, вполне может быть компенсировано жесткой технологической, вплоть до алгоритмизации, схемой медиационных процедур, якобы почти нивелирующих индивидуальные психологические характеристики соответствующей фигуры.

В этой связи вспоминается занятная ситуация, связанная с попыткой алгоритмизировать технологию недирективной клиентцентрированной терапии К.Роджерса путем создания компьютерной программы «Элиза» (Авторы имели в виду персонаж Б.Шоу - Элизу Дулитл). Смысл программы состоял в том, что имитировался диалог с виртуальным психотерапевтом, обладающим характеристиками абсолютного слушателя и эмпатического понимающего. В экспериментальных условиях программа удовлетворяла имитации клиента, однако в реальных переживаниях серьезных конфликтов довольно быстро были обнаружены ее психологические ограничения, и программа заняла свое почетное место в ряду дидактических тренажеров для терапевтов-стажеров (Bozarth J.D. & Brodley B.T. Actualization: A functional concept in client centered therapy In A.Jones & R.Crardall (Eds), *Handbook of self-actualization*. [Special Issue]. Journal of Social Behavior and Personality, 6 (5), 45-59, 1991)

Собственно обращение к медиации обычно инициируется в двух модельных ситуациях: по инициативе самих участников конфликта и по внешней рекомендации, обусловленной процессуальной нормой. При этом только тогда можно рассчитывать на успех, в отличие от судебных процедур, когда стороны принимают медиатора именно как такое средство, которое по аналогии можно сравнить с последним терапевтическим вмешательством, которое может предотвратить операцию. Это означает, что готовность, а значит и тонкое понимание особенностей переживания участников зависимости не только от противоположной стороны, но еще и от действий медиатора, составляет психологически зависимое состояние и самого медиатора. Какими бы специальными формулировками в первой процедуре – встрече со стороной ни описывал медиатор свои функции, назначения и ограничения, это никак не избавляет его от индивидуально обусловленных установок и социальных клеше, приписываемых той фигуре, от которой ожидается помощь в разрешении проблемы. Причем такой проблемы, которая уже имеет историю неуспеха.

Принципиальным для медиатора вопросом, который требует специального обсуждения и базового для всех последующих процедур, решения является вопрос о том, что именно в конфликтном содержании требует разделения, а что связи сторон. Этот вопрос решается за счет структурно-динамического анализа конфликта. И особым фокусом этого анализа выступают переживания сторонами отношения во всем их сложном спектре: от отношения к предмету конфликта до межличностных отношений его участников и их истории.

Исследования практики медиации и оценка их успешных и неуспешных вариантов достаточно убедительно показывают, что именно история отношений и даже актуальная действительность конфликта представляют собой области, которые должны быть по возможности исключены из повестки переговоров во взаимодействии сторон и отнесены к области отдельного взаимодействия каждой из сторон с медиатором. Причем эта тематика является почти атрибутивной в психологической подготовке к переговорному процессу по существу. Т.е. это тот материал конфликта, который должен быть специальным образом вычленен, оформлен и разделен в медиационном процессе как тема взаимодействия с медиатором, но не конфликтующих сторон между собой. Вместе с тем соединение сторон и их открытость друг другу тематизируется в обсуждении материала будущих желательных отношений и действий.

2

Следующей психологической особенностью позиции медиатора является атрибутирование ей конфликтующими сторонами статуса силы (обладания ресурсами), значительно превосходящей силы (ресурсы) сторон. Многочисленные опросы персон и организованных групп, прибегавших к услугам медиации в различных областях и сферах конфликтов (от межличностных до политических) показывает, что выбор медиатора психологически обусловлен не столько его именно технической посреднической компетентностью, сколько силовым статусом. Причем под последним понимаются в разных ситуациях очень разные характеристики, начиная от физической силы и должностных полномочий и личного авторитета и заканчивая ресурсами экономического влияния или обладания особым видом вооружений.

Для самого медиатора вопрос о поддержании или опровержении такого рода атрибуции связан с рисками формирования у сторон представлений о том, что та или иная позиция может быть усилена именно за счет ресурсов медиатора в случае преодоления его нейтралитета. Понятно, что такие предпосылки (преддиспозиции) с одной стороны повышают мотивацию сторон в части участия в медиации, но создают реальные помехи для подлинно медиационной работы.

Психологическая задача во взаимодействии со сторонами, в этой достаточно типичной для переговоров с участием третьей стороны, ситуации состоит в том, чтобы представления о необходимой для такого третьего участника силы были трансформированы в представления о силе медиационных процедур, а перспектива гарантировалась волей и порядочностью сторон и качеством соглашения, а не угрозой применения или лишения того превосходящего ресурса, которым якобы (или в действительности) располагает медиатор.

3

Еще одним специфически психологическим обстоятельством следует заниматься специально и при отборе претендентов на занятия медиаторской деятельностью и при подготовке к этой деятельности и в психологическом обеспечении осуществления этой деятельности. Причем последнее становится особенно актуальным при большом профессиональном опыте.

Речь о том, что посредническая деятельность в ее идеализированных модельных представлениях должна являть собой такой своеобразный отказ от собственного вмешательства в конфликт с точки зрения его содержательных интерпретаций и от претензий на его разрешение. Собственно функция посредника в ее совершенных характеристиках должна характеризоваться максимально возможной «проводимостью» почти в физическом смысле этого слова. Иными словами, посредник должен быть как можно менее заметной фигурой и обеспечить собой средство связи. Т.е. он – этот тот, посредством кого обеспечивается связность, без него не связуемого. Но появившаяся связь только тогда может считаться хорошей медиацией, если ее реализация и перспектива держится не на посреднике, а на возникшей, оформившейся и осуществленной воле сторон.

Собственно, все практические руководства по медиации это обстоятельство так или иначе декларируют, однако за счет чего может быть реализована эта декларация, остается как бы на усмотрение самого претендента на посредническую работу.

И вот здесь надо заметить, что в самой истории медиа-практик мы непременно обнаружим великие экзистенциальные трудности для именно такого позиционирования, связанного со своеобразным отказом от собственного статуса во взаимодействии, связанного с принятием роли СРЕДСТВА. Очень серьезных психотехнических и прежде всего связанных с тонким владением рефлексией, усилий требует различение предмета конфликта и деятельности по его оформлению и поиску способов разрешения и предмета собственно медиации, в который входит конструирование процедур переговорного взаимодействия с ориентацией на соглашение о будущем.

Приведенные здесь некоторые психологические особенности, а точнее – аспекты медиаторской деятельности, конечно же, не являются исчерпывающими. Важно лишь отметить, что нарастающий интерес к этой, безусловно перспективной и уже доказавшей свою эффективность, практике работы с конфликтом не исчерпывается исключительно технико-технологическими описаниями и соответствующими тренировками процедур. Хотя не исключено, что именно точная процедурная (с повышенной чувствительностью к отклонениям от определенных схем) дисциплина в значительной мере будет способствовать продуктивной работе с определенными видами конфликтов.

В этой связи может быть уместно в качестве аналогии привести описанный Веркором и Коронелем в повести «Квота или сторонники изобилия» забавный эпизод подбора продавцов для новой торговой технологии. Героиня повести обнаружила парадоксальное решение, согласно которому претенденты, обладавшие высоким интеллектом и склонные к размышлению были забракованы, а предпочтение Квотой было отдано тем, кто абсолютно однозначно (тупо) следовал программе действия, но безупречно подходил под определенный тип покупателя.

Последнее замечание всего лишь иллюстрирует размышление о том, что должно составлять корпус компетенции в медиации и на каком уровне несомненно необходимые психологические характеристики этой деятельности должны входить в персональную компетентность медиатора: на уровне профессионального навыка, формируемого в подготовке или/и на уровне умения видеть и решать актуальную медиационную задачу?