В С Я П С И Х О Т Е Р А П И Я
ПРАКТИЧЕСКАЯ И КОНСУЛЬТАТИВНАЯ ПСИХОЛОГИЯ

Лаврова Н.М., Лавров В.В., Лавров Н.В.

**МЕДИАЦИЯ:
ПРИНЯТИЕ ОТВЕТСТВЕННЫХ РЕШЕНИЙ**

**о теории и практике посредничества
в разрешении споров**

Под редакцией профессора В.В. Макарова

Рекомендовано Общероссийской профессиональной психотерапевтической лигой и кафедрой психотерапии и сексологии Российской медицинской академии последипломного образования в качестве учебного пособия по психотерапии, психиатрии, наркологии, практической и клинической психологии, психологическому консультированию, медиации.

**Общероссийская профессиональная
психотерапевтическая лига
Институт консультирования и системных решений
Москва
2013**

Серия: Вся психотерапия практическая и консультативная психология.
Главный редактор и соиздатель: *президент ОППЛ, профессор Макаров В.В.*
Издатель и исполнительный редактор: *к.п.с.н. Бурнашев М.Г.*
Издатель: Общероссийская профессиональная психотерапевтическая лига.

Лаврова Н.М., Лавров В.В., Лавров Н.В.

Медиация: принятие ответственных решений (о теории и практике посредничества в разрешении споров) – М.: Институт консультирования и системных решений, Общероссийская профессиональная психотерапевтическая лига, 2013. – 224 с.

*Все права защищены. Любая перепечатка издания является нарушением авторских прав и преследуется по закону.
Опубликовано по соглашению с авторами*

Нельзя не признать достижений медиации – накоплен богатый арсенал методов, способствующих разрешению и предотвращению конфликтов в общественных, деловых и семейных отношениях. Отмечая современный этап медиации, авторы изложили те способы, которые были апробированы ими в посреднической деятельности. Обращено внимание на поэтапность выстраивания процедуры медиации и предложен оригинальный способ «картирования» действий медиатора с выделением ожиданий спорных сторон и формулированием согласованного со всеми участниками конфликта запроса на медиацию. Именно одобренный всеми запрос служит «путеводной звездой» в поиске решения, ведущего к согласию. Предлагаемая авторами классификация конфликтов по критериям провокации и направлениям выхода из конфликтной ситуации может служить «навигатором», помогающим сначала определить местоположение в информационной конфликтной среде, а затем обозначить вектор усилий медиатора.

Но вместе с тем нельзя не согласиться с тем, что медиация находится в состоянии становления, и перспектива ее развития обусловлена пониманием принципов, определяющих коммуникацию спорных сторон и принятие решений в проблемной ситуации. В такой ситуации представители конфликтующих сторон, испытывая недостаток достоверных сведений, манипулируют доступной информацией. Им приходится преодолевать дезинформацию, провоцирующую ошибочное решение. Разработка новых эффективных медиативных технологий, способствующих успеху переговоров, не может не опираться на достижения теории в изучении природы информации и в исследовании мозговых механизмов, обеспечивающих принятие ответственных жизненно важных решений. Поэтому в книге излагаются нейроинформационные данные, освещающие действие этих механизмов.

В приложении содержатся шаблоны соглашений, регламентирующих урегулирование конфликтов. Приводится ряд методик, облегчающих работу медиатора, и тезаурус терминов, характеризующих природу конфликта и медиации.

Данная работа предназначена для практикующих медиаторов и всех тех, кто волею неволей занимается конфликтами и построением толерантных отношений.

ISBN 978-5-91160-054-9

© Общероссийская профессиональная психотерапевтическая лига, 2013
© Институт консультирования и системных решений, 2013

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	5
Введение О форме и содержании медиации (о направлениях и уровнях работы медиатора)	7
Глава 1. Об истории и перспективах посредничества в примирении конфликтов	18
Глава 2. О предпосылках успешной медиации	26
2.1. Обстоятельства готовности к участию в переговорах	26
2.2. Принципы организации медиативных переговоров	29
Глава 3. Природа информации в аспекте психических, мнестических и коммуникативных процессов	35
3.1. Информация как атрибут памяти	35
3.2. Информация и поведение: поэтапность понимания организации психических и информационно-коммуникативных процессов	46
3.3. Информация как атрибут психических и коммуникативных процессов	52
Глава 4. Принципы принятия ответственных решений ..	58
4.1. Типология принятия решений	58
4.1.1. Этапы выхода из проблемной ситуации	58
4.1.2. О природе процессов принятия решения	62
4.1.3. Категории и уровни принятия решений	67
4.1.4. Принятие решения в условиях медиации	71
4.2. Принятие решений и когнитивные процессы	74
Глава 5. Типология конфликтов по особенностям провокации и направлениям урегулирования	79
5.1. О толерантности и конфликтности в условиях неизбежных разногласий	79
5.2. Типология конфликтов в аспекте деструкции толерантных «здоровых» социальных отношений	83
5.3. Типология конфликтов по критерию способа урегулирования	88
5.4. Использование типологии конфликтов в работе медиатора	94

Глава 6. Этапы медиации	97
Пreamбула. О структуре медиации	97
6.1. Заключение соглашения о проведении процедуры медиации	100
6.2. Последовательность этапов медиации	102
6.3. Результаты медиации на примере разрешения организационного конфликта	111
Заключение	114
Глава 7. Карта медиации в основе технологии семейной медиации	115
Пreamбула «О стандартизации методов медиации»	115
7.1. Работа с картой медиации	116
7.2. Особенности семейной медиации	124
7.3. Характеристика состояния семьи в условиях конфликта, кризиса и распада	127
7.3.1. Влияние фонового эмоционального состояния спорных сторон на переговоры	128
7.3.2. Цикличность конфронтационных событий в семье	132
7.3.3. Способы схематизации конфликта с использованием генограммы	139
7.3.4. Особенности семейной медиации с применением психологических тестов	140
7.4. Пример семейной медиации с использованием методики карты медиации	143
Заключение	157
Приложение 1.	165
Приложение 2.	172
Приложение 3.	176
Приложение 4.	181
Приложение 5	185
Приложение 6	187
Приложение 7	189
Приложение 8	190
Приложение 9	191
Приложение 10	193
Приложение 11	194
Приложение 12	198
Литература	202

ПРЕДИСЛОВИЕ

Уважаемый читатель!

Перед Вами первая в отечественной литературе по медиации книга, написанная коллективом, который уверенно можно назвать междисциплинарным. И это несмотря на то что все авторы принадлежат одной семье. В нашей стране медиация, будучи альтернативным способом урегулирования правовых споров, без судебного разбирательства развивается на протяжении лишь нескольких лет. За эти годы мы изучили зарубежный опыт и пришли к выводу, что нам в России более подходит опыт европейских стран. Формирование современной модели примирительного посредничества в России ознаменовалось разработкой и принятием законодательства о медиации, построенного по западно-европейскому образцу. Мы учились медиации, начали практику. Теперь ещё обучаем будущих медиаторов.

В течение ряда десятилетий медиация интенсивно развивается в странах западного мира. Этой проблематике уделяется внимание на уровне Организации Объединенных Наций, Европейского союза, Международного банка реконструкции и развития, Международной торговой палаты и т.д.

Резкое ускорение развитию медиации в нашей стране дало принятие Государственной думой федеральных законов от 27.07.2010 №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» и от 27.07.2010 №194-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». Принятие законов знаменует собой важный этап на пути совершенствования способов и форм урегулирования правовых споров и говорит о том, что Россия присоединилась к общемировым процессам интеграции медиации в правовую культуру. Данные законодательные акты открыли широкую перспективу для развития отечественной медиации. Активное использование примирительных процедур (медиации) в Российской Федерации

при урегулировании правовых конфликтов является инновационным направлением в развитии отечественной психологии, социологии, психотерапии, юриспруденции, важным вкладом в дело укрепления правовой культуры российского общества, способствует развитию толерантности общества, содействует развитию партнерских деловых отношений и формированию этики делового оборота, гармонизации социальных отношений.

Европейская медиация широко использует психотерапевтический инструментарий для проведения медиации на всех ее стадиях (премедиации, медиации, постмедиации). Более свободный человек, осознав свои права и отстаивая свои интересы, активно вступает в споры. Именно медиатор, опираясь на свою компетенцию, содействует урегулированию конфликтов с удовлетворением ожиданий заинтересованных сторон и делает это, не доводя конфликт до судебного разбирательства. По мере возрастания социальной значимости медиации увеличиваются требования к компетенции медиатора. Происходит постоянное обогащение арсенала медиативных методов. Вместе с тем из-за многообразия методов и подходов затрудняется взаимопонимание профессионалов, что препятствует распространению позитивного опыта и отбору наиболее перспективных моделей медиации. Общероссийская профессиональная психотерапевтическая лига активно включилась в медиативный процесс и рассчитывает на сотрудничество с юристами, конфликтологами, психологами, другими специалистами, занятыми медиацией.

Уверен, что данная книга, будет полезна всем профессионалам, заинтересованным в знаниях по медиации.

*Макаров В.В., профессор, президент
Общероссийской профессиональной
психотерапевтической лиги
Москва, Россия, сентябрь 2012*

ВВЕДЕНИЕ

О форме и содержании медиации (о направлениях и уровнях работы медиатора)

Как показывает опыт, процесс медиации при разрешении конфликта может превосходить по сложности судебное разбирательство спора. Дело в том, что медиатор, как и судебные органы, обязательно учитывает юридически обоснованные претензии сторон, однако не ограничивается рассмотрением законодательных предписаний. Внимание концентрируется на особенностях материальных и эмоциональных межличностных отношений участников спора, а также на характере противоречий и на социальных обстоятельствах, влияющих на развитие конфликта. В сложной ситуации медиатор вынужден выбирать оптимальный вариант действий. Первый вариант – отдать предпочтение соблюдению юридических норм. Этот вариант широко используется и в России и за рубежом, поэтому не вызывает удивления наплыв в медиацию специалистов с юридическим образованием и опытом судейской практики. Второй вариант – перевести медиацию в русло психологического консультирования, не отказываясь при этом от привлечения экспертов в случае специфических вопросов, возникающих у спорных сторон. Именно второй вариант открывает перспективу интенсификации медиации и выхода из сложных споров с переплетением разнообразных проблем. Успех медиации в сложных ситуациях определяется способностью медиатора оценить масштаб факторов, определяющих развитие конфликта, и умением перевести внимание спорных сторон на рассмотрение факторов, обладающих позитивным влиянием. Понятно, что повышение интенсивности медиации достигается только в том случае, если медиатор, проанализировав массив конфликтных обстоятельств, помогает спорным сторонам произвести их упорядоченность, а не искусственно упрощает ситуацию.

Медиация, призванная стать инструментом общественной толерантности, имеет преимущество над судебными способами разрешения конфликтов не по простоте процедуры и скорости

разрешения спора, а по плодотворности результата. Как предполагается, медиативное соглашение содействует поддержанию конструктивных партнерских отношений, именно поэтому медиация замещает судебное разбирательство, нацеленное на принуждение спорных сторон к выполнению предписаний, установленных законодательными нормативными актами. Однако есть опасение, что развитие медиации может пойти по пути жесткой регламентации методов и правил, и медиация станет аналогом судебной системы. Сохранение за медиацией статуса процедуры, альтернативной судебному разбирательству с преобладанием методов психологической помощи над стандартизированными методами, обеспечивается введением в программу подготовки профессиональных медиаторов пунктов, предусматривающих отработку навыков психологического консультирования, когда упор делается на достижение согласия и построение толерантности.

Любой социум заинтересован в распространении толерантных отношений между своими членами, поскольку такие отношения не только служат основой конструктивного сотрудничества и создают предпосылку для нахождения взаимоприемлемых и взаимовыгодных разрешений конфликтов, но препятствуют возникновению конфликтов. В настоящее время, когда сложились десятки школ медиации, когда обозначились несовпадающие направления посредничества в разрешении споров, когда медиаторы неодинаково понимают суть конфликта, расходятся в методологических принципах и пользуются неоднозначной терминологией, особенно необходимы усилия по согласованию принципов медиации. Становление института медиации и преодоление разногласия профессиональных школ медиации обеспечивается благодаря теоретическим дискуссиям и обобщению накопленного практического опыта. Одни из медиаторов действуют как наставники, претендующие на роль «управляющего конфликтами» и предлагающие рекомендации по предотвращению и урегулированию конфликтов, другие – как консультанты и психотерапевты, помогающие противникам мобилизоваться для принятия взаимоприемлемого решения, третьи – как арбитры, указывающие направление выхода из конфликтной ситуации, четвертые – как организаторы переговоров, ограничивающие свое вмешательство формированием условий для плодотворного обмена информацией. По всей видимости, не может быть «правильной» или «неправильной» медиации, а есть категории более и менее эффективной. Вместе с тем нельзя не признать,

что отсутствие четкости в принципах препятствует развитию медиации, а профессиональный медиатор, лишенный надежных теоретических ориентиров, испытывает искусственные трудности при выборе рабочих методов из того арсенала, который предлагается разными школами. Трудности медиации усугубляются отсутствием общепризнанного понимания сути конфликта, а также сути соглашения, потому что для одних оно представляет собой формализованный мирный договор и гражданско-правовую сделку, для других – справедливое согласование интересов, для третьих – взаимоприемлемую интеграцию ожиданий, а для четвертых – позитивный результат психологического консультирования. Зачастую авторы, говоря о разрешении конфликта, не разделяют понятия «конфликт» и «столкновение противоречий», происходит извращение смысла медиации. Дело в том, что противоречия представляют собой атрибут любого взаимодействия людей. Более того, противоречивость свойственна природе мышления, в основе которого лежит единство тезиса и антитезиса. Противоречия служат стимулом развития идей и поиска правильных решений. Негативный момент противоречий заключается в возникновении споров, переходящих из дискуссии в полемику и далее в конфликты, по мере того, как в условиях столкновения интересов растет негативное эмоциональное напряжение и стороны переходят к конфронтации, препятствующей конструктивному сотрудничеству. В современных условиях, когда потоки информации зачастую принимают лавинообразный вид, человеку как никогда ранее нужна помощь независимого, профессионально подготовленного специалиста, оказывающего содействие в принятии жизненно важных решений и в анализе получаемой информации. Причем помощь нужна еще и потому, что информационная нагрузка на интеллект становится избыточной из-за трудности выделения достоверных полезных сведений из массы бесполезных. Испытывая недостаток достоверных данных, сложно преодолевать воздействие ложной информации, объем которой растет вместе с массой бесполезной информации. Помощь особенно актуальна в проблемных ситуациях, когда возникающие противоречия перерастают в конфликты. В проблемной ситуации непредвзятый специалист, призванный согласовать интересы противодействующих сторон, входит в роль посредника, снимающего напряжение противоречий и примиряющего конфликты. Понятно, почему повышается запрос современного общества на услуги посредника – благодаря по-

средникам примирение конфликтов достигается без каких-либо санкций в отношении оппонентов и с меньшими материальными потерями, чем при обращении к юридическому аппарату судов и адвокатуры. Кроме того, ни у кого не вызывает сомнений, что взаимодействие с посредником наносит гораздо меньший моральный вред, чем участие в судебном процессе. Очевидная польза посредников или, иначе говоря, медиаторов обусловлена еще и тем, что они содействуют развитию конструктивного сотрудничества и партнерских отношений. Поэтому правильно определять медиаторов не только как посредников в примирении сторон, но и как особых организационных психологических консультантов, формирующих обстановку сотрудничества в среде противоречий и обостренных проблем.

Выяснение профессионального статуса медиатора подразумевает определение модели его компетенции, то есть тех личных качеств, знаний и навыков, без которых специалист не способен достигать поставленных целей. Важно отметить, что профессиональная подготовка медиатора, с одной стороны, дифференцирована в соответствии с направлением, то есть характером конфликта, спецификой сторон конфликта и той общественной сферой, в которой возник конфликт, но, с другой стороны, базируется на овладении универсальными навыками. К исполнению роли медиатора допускается любой взрослый дееспособный человек, однако это не значит, что его усилия по примирению сторон дадут положительный результат. И профессионал, и непрофессионал рискуют принести вред, если они не выработали модель своего поведения в рамках взаимодействия со спорными сторонами. Здесь нельзя не отметить характерную особенность профессиональной подготовки медиатора – она включает в себя не только знания и навыки, полученные в процессе профессионального обучения, но и тот опыт, который накоплен в процессе деятельности, совмещаемой с медиацией. Более того, навыки посредника, содействующего примирению конфликта, полезны тем специалистам, которые по роду своей деятельности неизбежно вовлечены в конфликтную среду. Именно поэтому преподавание основ медиации полезно вводить в курс подготовки таких специалистов, большинство из которых приведены в перечне. на рис. 1. На этом же рис. приведены особенности конфликтов, для разрешения которых медиатору требуются специальные знания, отсутствие которых затруднит или исключит общение медиатора с представителями конфликтующих сторон. Так, в частности,

Частный пример построения плана медиации в клинике

Рис. 1. Направления медиации, обусловленные особенностями конфликта, а также подготовкой медиатора.

семейный медиатор должен знать принципы семейной организации, а медиатор, работающий в высшем учебном заведении, рискует ошибиться в формулировании сути противоречий, если его образовательный уровень не позволяет понять смысла претензий сторон.

Приведенный список направлений не исчерпывает всего многообразия. При составлении списка стремились выделить показательные моменты, чтобы продемонстрировать проведение планирования медиации по направлениям, по особенностям конфликта и по составу специалистов, привлекаемых по мере необходимости. Частный пример составления плана посредничества в конфликте, возникшем в стоматологической клинике и урегулированном сотрудниками ЦСКО «Synergia», иллюстрируется в нижней части рис. 1. В основе плана положена характеристика медиации, разработанная с учетом направлений, выделенных из списка.

Отмеченное многообразие направлений медиации указывает на сложность подготовки посредника. Причем проблема специализации медиатора не уступает по своей сложности задаче по формированию основополагающих исходных знаний и навыков, универсальных для всех медиаторов. Под универсальностью имеется в виду овладение компетенциями, общими для всех направлений медиации, включая знакомство с главными положениями наук о мозге и психике, а также обладание коммуникативными навыками, без которых невозможно оказывать помощь в принятии жизненно важных решений и осуществлять анализ доступной информации.

Несмотря на законодательное утверждение профессии медиации, процесс становления профессии не завершен. Для того чтобы оценивать потенциал медиатора, необходимо найти критерии, позволяющие оценивать уровень его подготовки. То есть надо ответить на вопрос, чем компетентность одного медиатора (и школы, в которой он прошел подготовку) отличается или превосходит умения коллег. Последний вопрос получает ответ после того, как разворачивается детальный анализ особенностей посредничества с учетом разнообразия запросов людей, попавших в конфликтную ситуацию. Практика работы и, в частности, ЦСКО «Synergia» (руководитель Н. М. Лаврова) показывает, что существуют три типа медиации социальных противоречий и конфликтов, отличающихся по уровню посреднической помощи.

МЕДИАЦИЯ – ВНЕ СУДЕБНОЕ РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТА С ПОМОЩЬЮ ПОСРЕДНИКА, осуществляется на трех уровнях:

1. **стандартный**, медиация реализуется по формализованной схеме конфликт-медиация-примирение, используются методы, в основе которых лежат представления конфликтологи о возможности управления конфликтами посредством отработки поведенческих паттернов, предотвращающих и преодолевающих конфронтацию участников конфликта
2. **вероятностный**, посредничество обеспечивается анализом полного набора возможных вариантов мирового соглашения с учетом интересов и претензий сторон, причем имеется в виду не только формальное примирение по актуальному конфликту, но и подведение сторон к сотрудничеству с рассмотрением перспективы будущих отношений
3. **креативный и эвристический**, медиация опирается на данные анализа информационно-эмоциональной структуры конфликта, вариантов его разрешения, последствий и перспективы будущих партнерских отношений сторон конфликта; ориентирована на мобилизацию творческого и эвристического мышления с учетом влияния социума и идентифицированных членов социума

Рис. 2. Уровни медиации, производимой посредником с целью разрешения конфликта.

Первый типовой уровень – стандартный – самый простой, посредник действует по установленной схеме и считает свои действия результативными после того, как достигнуто формальное примирение сторон конфликта. Прежде всего, на этот уровень обучения ориентирована Программа подготовки медиаторов, разработанная по согласованию с Министерством юстиции Российской Федерации согласно Приказу Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 февраля 2011 г. № 187 в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 3 декабря 2010 г. № 969 «О программе подготовки медиаторов» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 50, ст. 6706). Второй тип посредничества, нестандартный/вероятностный, обеспечивается рассмотрением возможных вариантов мирового соглашения. Медиатор имеет в виду не только формальное примирение по актуальному конфликту, но и подведение сторон к сотрудничеству с рассмотрением перспективы будущих отношений. Наиболее сложным, налагающим повышенные требования к теоретической и практической подготовке медиатора и его умению мобилизовать свой интеллектуальный и эмоциональный ресурс, выступает третий тип посредничества – нестандартный креативный и эвристический.

Медиация не может обойтись без мобилизации интеллекта и творческих способностей участников конфликта и медиатора, играющего ведущую роль в процессе согласования сторон. Здесь речь идет о мобилизации интеллектуального и творческого потенциала, а не о том, как оценивать этот потенциал и в какой степени он поддается изменению. Вопрос оценки и коррекции составляет предмет особого исследования. Стороны конфликта, выбирая посредника, самостоятельно решают, в какой мере медиатор соответствует решаемой проблеме. Мобилизация интеллекта обусловлена оптимизацией эмоционального состояния и формированием мотивации на выход из конфликта. Ранее проведенные исследования (Лавров и др., 2004–2010) показали, что мобилизация интеллекта для принятия правильных решений в условиях дефицита полезной информации определяется снижением тревожности, фобий и обретением уверенности в будущем. Существуют терапевтические и фармакологические методы снижения тревожности. Как минимум медиатор должен понимать, в какой степени негативное эмоциональное состояние препятствует работе интеллекта, и как максимум должен быть способен оценивать эмоциональность оппонентов и использовать известные методы коррекции. В качестве наиболее удобного инструмента для анализа эмоционального состояния рекомендуется компьютеризированный вариант интегративного теста тревожности (Бизюк и др., 1997). Показавший свою эффективность комплекс методов, оптимизирующих эмоциональное состояние, приводится в публикации, (Лаврова, Лавров, 2009). Тренинг «Стрессменеджмент» формирует умение гармонизировать эмоциональное состояние.

Что касается креативности, то медиатор располагает способом ее активизации с помощью тренинга, который включает в себя мероприятия, направленные на преодоление инерции сознания и на включение творческого мышления. В процессе тренинга формируются навыки поиска креативных решений после анализа используемых поведенческих стратегий и знакомства с факторами, помогающими активизировать творческое мышление. Этот тренинг, как и другие, построен на индивидуальных и групповых упражнениях, разборе кейсов. В программе предусмотрено проведение ролевых игр с видеозаписью и последующим анализом. Краеугольный момент тренинга креативности заключается в обучении целеустройству и разворачиванию перспективы настоящей и будущей жизненной ситуации. Приходит осознание того, что ситуация может измениться после так на-

зываемого креативного прыжка, если выбрать идею и найти пути ее реализации. Предлагается набор способов (в частности, «Мозговой штурм», Составление ментальных карт, Ментальная провокация, «Концептуальный веер») активизации творческого мышления, кроме того, участник получает возможность создать, воспроизвести и усвоить свой собственный, апробировав его в ходе тренинга.

Эвристический способ принятия решений тренируется параллельно с креативным. Тренинг мобилизации интуиции обеспечивает формирование навыков эвристического подхода к принятию жизненно важных решений. Эвристика основывается на «подсказках», которые готовит медиатор, производя анализ внешних влияний на стороны конфликта. Медиатор, не нарушая профессиональных предписаний, придерживаясь нормативной схемы действий и учитывая разнообразные варианты соглашения сторон, ведет поиск таких решений, которые способны удовлетворить оппонентов в эффективном разрешении конфронтационной проблемы, позволяя перейти к партнерским отношениям. Для того чтобы содействовать поиску креативного и эвристического решения, медиатор собирает сведения о каждой стороне конфликта. Креативность означает включение творчества для решения сугубо практической задачи по выходу из конфликтной ситуации. Смысл и польза эвристического решения заключается в сокращении количества гипотез, выстраиваемых сторонами конфликта. Такое сокращение обеспечивается благодаря дополнительной наводящей информации, которую сообщает медиатор. Что касается медиатора, то он собирает эту информацию за счет всестороннего анализа состояния социума, в котором возник конфликт. Если, к примеру, этим социумом является производственная или бизнес-организация, полезно подвергнуть анализу комплекс взаимоотношений сотрудников с оценкой состояния их информационно-эмоциональных связей. Кроме того, требуется сформировать представление о внешнем окружении организации и перспективе ее развития.

Сказанное выше проясняет особенности подготовки специалистов по медиации в соответствии с уровнем компетенции. Для компетенции первого типа достаточно усвоить алгоритмы действий по этапам медиации и ознакомиться с начальными представлениями конфликтологии, рассматривающей медиацию в качестве инструмента разрешения конфликта и достижения мирового соглашения. Медиатор с подготовкой второго типа должен обладать

знаниями по системологии, психологии и нейроинформатике, а также умением синтезировать информацию по возникновению внутриличностных и межличностных противоречий, приводящих к возникновению конфликта. Необходимо постоянно находиться в профессиональной среде общения, получать личную терапию и проходить супервизию. Третий тип предполагает дополнительное наличие креативного и эвристического мышления, а также умения использовать интуицию, что обеспечивается соответствующими тренингами.

Медиатор, выполняя посредничество, находится в трудном положении, потому что ему самостоятельно, полагаясь на свой интеллектуальный и эмоциональный опыт, приходится определять суть конфликта и составлять план медиации, поскольку конфликтология не располагает общепринятыми однозначными формулировками. В свете представлений конфликтологии стороны конфликта, приступив к медиации, составляют коллегия спорщиков, добровольно пришедших к признанию необходимости примирения и собравшихся вместе с посредником на внесудебное обсуждение актуальных противоречий в поиске мирового соглашения. При этом остаются открытыми основополагающие вопросы. Что такое конфликт и на какой мир ориентировано обсуждение? Кто будет победителем, а кто проиграет и останется в ожидании будущей победы? Или это будет переход от конфронтации к сотрудничеству? Как помочь в осуществлении перехода?

Цель авторов – дать ответы на поставленные вопросы, опираясь на собственный и изложенный в литературе практический опыт посредничества, а также на теорию конфликтов и нейроинформационную модель принятия решений в результате взвешенного анализа доступной информации в соответствии с поведенческими установками и сложившейся жизненной ситуацией.

При определении сути конфликта исходили из представлений о континууме противоречий, присущих любому социуму. По мере возрастающего напряжения противоречий складывается конфликтная ситуация, характеризующаяся разрушением структуры сотрудничества спорных сторон. Авторы направили свое внимание на рассмотрение принципов перехода от толерантных отношений к дискуссии, когда не нарушены основы конструктивного сотрудничества, затем к полемике и соперничеству, когда удастся поддерживать элементы сотрудничества, и далее к открытой конфронтации, исключающей сотрудничество и адекватное восприятие противоположных мнений. Предполагается, что только

после выяснения этих принципов придет понимание сути конфликта и удастся отработать теоретически обоснованные методы, содействующие преодолению внутриличностных, межличностных и групповых противоречий с последующим переходом к сотрудничеству и партнерству, то есть исчерпывающему разрешению конфликта.

Медиатор, совмещая в своей подготовке знания и профессиональные навыки специалистов ряда областей, и в особенности психологии, не может не учитывать достижений науки по изучению работы мозга в условиях принятия жизненно важных решений. Дело в том, что понимание принципов принятия решений и закономерностей обработки информации открывает перспективу реального содействия человеку в проблемной ситуации. Причем важно понимать, что именно на системности информационных процессов должно концентрироваться внимание медиатора, а состояние мозговых структур, как субстрата памяти и информации, определяет эффективность принятия решений. Обращаясь к интеллекту и к эмоциям людей, находящихся в проблемной ситуации, медиатор опирается на мобилизацию личностного потенциала. Элементы психологического консультирования и психотерапии неизбежно присутствуют в процедуре медиации, несмотря на то что профессия медиатора имеет принципиальное отличие (см. перечень терминов). Стороны спора сначала осознают личную ответственность за свои действия и только потом обретают способность конструктивного взаимодействия с оппонентом.

ГЛАВА 1.

ОБ ИСТОРИИ И ПЕРСПЕКТИВАХ ПОСРЕДНИЧЕСТВА В ПРИМИРЕНИИ КОНФЛИКТОВ

Ни у кого не вызывает сомнений, что историю медиации следует проследить из глубины времен. Если в Древней Греции, как известно, мелкие города исполняли роль посредника в конфликтах между Спартой и Афинами, то это еще не значит, что медиация возникла в Греции. Вероятнее всего, и в иных древних цивилизациях, как и в греческой, существовали посредники в урегулировании конфликтов, потому что все социумы неизбежно сталкиваются с противоречиями, переходящими в конфликты. И каждая сторона конфликта, испытывая накал эмоций и рассчитывая на победу, тратит силы на подавление противника. А затем, истощив запас энергии и заряд эмоций, исчерпав свои конфронтационные ресурсы, приходит к осознанию того, что достижение мирового соглашения выгоднее борьбы до «победного конца». Такое соглашение особенно актуально, если у противников есть общие интересы и им предстоит действовать в общем пространстве. После размышления о том, как быстрее завершить конфронтацию, сохранив свое достоинство, приходит понимание, что к соглашению легче прийти, если есть независимый и непредвзятый посредник, помогающий противникам договориться.

Не вызывает сомнений целесообразность и актуальность использования медиации в современном обществе. Выделение профессиональной группы медиаторов, специализирующихся на оказании психологической услуги посредничества в урегулировании споров и конфликтов, обусловлено возрастанием потребности общества в миротворчестве. Причем «сотворение мира» подразумевает не механическую деятельность работника, прошедшего тренинг выполнения ряда стандартных функций, а именно творчество, опирающееся на коммуникативные умения, теоретические знания и личный жизненный опыт.

Вызывают сомнение претензии на лидерство в профессиональной среде медиации, с которыми выступают специалисты, не предложившие ничего нового ни в плане теоретического понимания сути противоречий, перерастающих в конфронтацию и возвращающихся в русло конструктивного сотрудничества, ни в плане практической помощи в таком возвращении. Если признать справедливость мнения о том, что современная медиация имеет длительную предысторию, концентрирует предыдущий опыт посредничества и опирается на достижения смежных научных теорий и практик, то как тогда обозначить время ее возникновения? Трудно согласиться с утверждением, что медиация получила свое становление сначала в США в 70-е годы двадцатого века, а затем была поддержана в Западной Европе, осознавшей преимущества медиации перед судебной процедурой. То обстоятельство, что западные специалисты в области разрешения конфликтов и в частности (Бесемер Х., 2004; Folberg J., Taylor A., 1984), оценив экономические выгоды и осознав минимизацию социальных и психологических издержек медиации по сравнению с судом, посчитали целесообразным особо обозначить профессию медиатора, не означает того, что ранее медиация отсутствовала и не проводилась. Можно было бы согласиться с тем, что западные специалисты-посредники обладают приоритетом, провозгласив появление новой профессии медиатора, если бы они дали четкое определение, чем, по сути, провозглашенная профессия медиатора и то, что легло в основу профессии, отличается от ранее существовавшего психологического консультирования и посредничества в конфликтах. Упор на «внесудебность» и альтернативность медиации по отношению к судебному разбирательству не дает оснований для признания принципиальной новизны. На самом деле получилось, как в пословице: «Тех же щей иначе влей». Не предложено нового понимания теории возникновения конфликтов и принципов перехода конфликтующих сторон к сотрудничеству под влиянием медиации. Упрощенная формализованная трехчленная схема конфликт–медиация–примирение оставляет без объяснения и суть конфликтной ситуации, и суть медиации, и суть примирения. Медиатору в аспекте упрощенной схемы отводится формальная позитивная роль «сотворения мира». Подобную роль выполняет омбудсмен, принадлежащий к профессиональной группе с определенной датой возникновения. Омбудсмен был обозначен в Швеции в 1809 году в качестве улаживающего конфликты «представителя». Таков перевод на русский язык со шведского,

но в то время не знали не только о системности информации, которая существует в структуре источник–носитель–приемник, но и не подозревали о несовпадении контекстов конфликтующих сторон. «Представитель», исполняя роль транслятора и носителя информации, волей-неволей превращался в «посредника». И было бы справедливо вести отсчет профессии медиатора с обозначенного времени, если не принимать во внимание древнюю историю посредничества.

Современный посредник, естественно, отличается от исторических предшественников, поскольку изменилась среда и проблемы, лежащие в основе противоречий. Но при этом опыт предшественников может быть полезным как для понимания сути медиации, так и для выяснения универсальных алгоритмов действий медиатора. Благодаря объединению нового и старого опыта методы внесудебного примирения конфликтов постоянно обогащаются. По всей видимости, развитие медиации будет идти по всем трем уровням (стандартному, вероятностному и креативно-эвристическому). Несомненно, что специалистам потребуются новые знания относительно законов системной организации человеческих сообществ и особенностей возникновения, напряжения и разрешения противоречий. В настоящее время недостаточно известно об интеллектуальных и эмоциональных факторах перехода противоречий в зону конфликта и бескомпромиссной конфронтации с последующим возвращением в зону конструктивного сотрудничества. Неизбежно расширится круг проблем, касающихся принципов личностной консолидации. Причем, можно не сомневаться, сохранится интерес к истории профессии.

Возвращаясь к рассмотрению истоков посредничества, нельзя не отметить национальных особенностей и идеологических установок, под влиянием которых развивался институт посредничества в обществе. Легко согласиться с мнением (Бесемер, 2010), что идеология примирения конфликтов с участием нейтрального авторитетного посредника, в большей степени соответствует китайской философии конфуцианства, основанного на гуманности, на пропаганде почтительности и уважении к старшим по возрасту, по положению в обществе, на консенсусе и гармоничности совместно принимаемых решений. В древнем китайском государстве институт непредвзятых авторитетных посредников служил общепризнанным органом, выполнявшим функцию примирения и согласования спорных сторон. В современном Китае сохранились остатки этого института в виде «народных комитетов примирения».

В Японии также поддерживается традиция посредничества, главы сельских общин помогают членам своего сообщества достигать согласия в случае стычек на бытовой почве. Но вряд ли можно сомневаться, что использование непредвзятых посредников для разрешения споров было свойственно всем сообществам. Как отметили антропологи, даже у многих племен Африки, далеких от цивилизации, существовала процедура, аналогичная медиации. Член племени, став участником конфликта, имел право инициировать собрание племени, на котором вождь или другой авторитетный представитель племени руководил обсуждением конфликтной проблемы и фиксировал соглашение, прекращавшее конфронтацию и открывавшее перспективу позитивного взаимодействия. Свидетельством широкого распространения посредничества служат примеры разрешения конфликтов при содействии авторитетного непредвзятого члена общества в странах Латинской Америки. Справедливость требует отметить роль религиозных деятелей в распространении внесудебной формы урегулирования споров между прихожанами, заинтересованными в минимизации последствий спора и в отсутствии каких-либо негативных санкций со стороны гражданских властей. Так, в Библии содержатся рекомендации привлекать незаинтересованных лиц для неформального, внесудебного урегулирования конфликтов. В послании коринфянам (6, 1–5) апостол Павел призывает христиан не оглашать свои споры в светском суде, а улаживать противоречия в рамках христианской общины. В Евангелии от Матвея (18, 15–17) приводятся сведения о том, что Иисус давал совет позвать одного или двух посторонних, если нарушение правил нельзя уладить в непосредственной беседе. Совет вполне соответствовал христианским идеям Нового Завета, ориентировавшим людей на преодоление конфронтации за счет отказа от активного противодействия и за счет опоры на взаимопонимание.

К настоящему времени медиация находится в стадии становления и обретения нормативных форм. Она рассматривается двояко: в качестве особой формы психологического консультирования людей, находящихся в конфликтной ситуации и стремящихся выйти из нее, и в качестве заместителя судебного разбирательства. Медиаторы, работающие в США, хотя и провозглашают некоммерческую природу своей деятельности, пользуются существенной поддержкой государственной власти, заинтересованной в снятии нагрузки с гражданских судов, зачастую переполненных разного рода исками, а также – в ослаблении обстановки общественной

конфронтации благодаря урегулированию разногласий и споров. Несмотря на широкое внедрение медиации в социальную жизнь, остаются неразрешенными принципиальные вопросы. В частности, не удалось четко ответить на следующие вопросы: «Медиация является дополнением гражданского суда или его альтернативой?»; «Медиация является самостоятельной профессией или представляет собой разновидность психологического консультирования?»; «Если медиация является некоммерческой деятельностью, то за счет каких финансовых источников может поддерживаться ее развитие?».

Зарубежные авторы проявляют слабый интерес к российской литературе, посвященной конфликтологии, и к работам российских специалистов, занимающихся внесудебным разбирательством конфликтов. По всей видимости, одна из причин такого невнимания заключается в негативном восприятии всего, что связано с государственностью СССР. Другая причина – это разобщенность и неоднозначность теоретических представлений и практических методов отечественных конфликтологов. В современной России посредничество в конфликтах преимущественно осуществлялось в рамках психологического консультирования. Однако есть психологи, предполагающие, что конфликтом возможно управлять как на стадии зарождения, так и в стадиях его развития. Как они полагают, для этого требуется целенаправленно изменять менталитет и паттерн поведения, в частности, характер поведенческих привычек, служащих «конфликтогеном». Тот факт, что один и тот же поступок в разных ситуациях воспринимается то в качестве вызова, а то как сигнал примирения, не ограничивает теоретиков конфликтологии в поиске способов «управления конфликтом». Их логика, по всей видимости, выстраивается «от обратного».

Факторы, вызывающие разрастание конфликта, хорошо известны и из специальной литературы, и из художественной литературы, и из личного опыта каждого человека. Включение этих факторов закономерно вызывает конфликт, но их исключение не гарантирует подавления конфликта. Его разрастание останавливается, но это не означает автоматического примирения сторон. Достижение мирового соглашения и провокация конфликта связаны с напряжением противоречий, но механизмы изменения напряжения не совпадают. Мировое соглашение опирается на интеллект и обусловлено конструктивным сотрудничеством, а рост конфликта – прежде всего, связан с негативными эмоциями.

В данной работе недостаточно места для описания экскурсов в историю дохристианской России. Сохранились редкие свидетельства существования целостной религии и философии, ориентированной на поддержание родовых и семейных устоев общества, а также на содействие в развитии личности граждан. Так, например, в древнейшем русском своде правил поведения «Русская правда» содержится запрет на кровную месть, что можно считать свидетельством социальной терпимости и гуманности. После принятия христианства предписания общежития, зафиксированные в своде «Домостроя», не уступают по своей целесообразности и гуманности тому, что содержится в законодательствах других стран того времени. В этом своде, например, содержится правило конструктивного взаимодействия: «48. Когда в чем-то сомневаешься, то не говори о том, как о подлинной правде, но или совсем умолчи, или объяви сомнительным, чтобы после, если вдруг иным окажется, тебе не вменили бы в вину».

Многослойная культура России с ее христианской, исламской, иудейской, буддийской и атеистической историей обладает полезным опытом преодоления социальных противоречий и мобилизации партнерских взаимоотношений. Политизация истории препятствует анализу такого опыта, накопленного в СССР. Неправильно игнорировать опыт внесудебного разрешения конфликтов и формирования психологических установок, мобилизующих членов общества на конструктивное взаимодействие. Лозунг «критики и самокритики», популярный в годы, когда у руля страны находился Сталин, нельзя считать негативным. По смыслу лозунг соответствует отмеченному выше правилу «Домостроя» и несет в себе позитивный стимул ответственного отношения к своему поведению. Политические организации, начиная от детской пионерской, затем молодежной комсомольской и далее коммунистической партии, активно занимались предотвращением конфликтов и урегулированием споров. Выбираемый руководитель организации обязательно проводил собрание членов организации для рассмотрения конфликта. Каждая из сторон имела право высказать свое мнение и изложить претензии. Тот факт, что конфликт рассматривался в свете глобальных интересов государства и местных интересов сообщества, можно считать проявлением политической ограниченности, но вместе с тем можно объяснить целесообразностью привлечения окружающего социума для мобилизации чувства личной ответственности спорных сторон. Кроме того, в СССР существовали «товарищеские суды», которые избирались общим

собранием сотрудников и занимались разбирательством споров между сотрудниками, а также бытовых и семейных конфликтов. Такие суды выполняли функцию посредничества, не преследуя интересов ни одной из сторон, если конфликт ограничивался рамками их отношений. Суды обладали полномочиями наказывать общественным порицанием тех, кто совершил административное правонарушение, и в этом их отличие от медиаторов.

Современная Россия с ее осторожным отношением к соблюдению прав граждан, отказалась от многого из позитивного опыта СССР. Функция содействия в разрешении семейных конфликтов переходит к семейному консультанту. Супруги обращаются с запросом помочь выйти из кризисной ситуации и гармонизировать семейные отношения или нуждаются в психологическом сопровождении в бракоразводном процессе. Разбирательство и урегулирование производственных конфликтов становится задачей организационного консультанта, конечная цель работы которого – мобилизация функционального ресурса организации. Медиатор, получив статус специализированного профессионала, концентрируется на конфликтах, оставаясь, по всей видимости, психологическим консультантом по сути своей работы.

Говоря о задачах медиации в современной России, нельзя не отметить их широкий масштаб, выходящий за пределы микро-социальных отношений. В частности, обращается внимание на роль медиации в разрешении конфликтов на межнациональной розни. Например, положительный опыт получен в Ставропольском крае. Наиболее часто причиной конфликта выступают стычки молодежных групп, претендующих на лидерство в регионе. Кроме того, нередко конфронтация вызывается бытовыми спорами, а также обидами на почве любовных отношений. Темпераментные молодые люди, возбужденные широко распространяемой сексуальной информацией, теряют контроль за своими поступками, получив отпор из-за сексуальной недоступности некоторых девушек. Стычка становится стимулом для столкновения групп. Все предыдущие обиды актуализируются. Авторитетные старейшины, преимущественно религиозные, улаживают конфликты.

Таким образом, медиация, основывающаяся на историческом опыте человеческих сообществ разных наций и культур, успешно развивается в настоящее время, опираясь на достижения науки и консультативной практики внесудебного разрешения конфликтов. Медиация стандартного типа – достижение формального мирового соглашения конфликтующих сторон – упрощает понимание

конфликта, рассматривая в нем только противодействие интересов. По мере углубления представлений об интеллектуальной и эмоциональной природе конфликта, медиация сталкивается с вопросами, ответ на которые возможен только со стороны смежных специальностей. В частности, необходимо сочетать психологические и нейрофизиологические знания, чтобы понять суть конфликта как особой зоны противоречий и установить суть примирения, которое может выражаться или, во-первых, в формальном отказе от конфронтации, или, во-вторых, в виде конструктивного сотрудничества, или, в-третьих, в построении партнерских отношений.

ГЛАВА 2. О ПРЕДПОСЫЛКАХ УСПЕШНОЙ МЕДИАЦИИ

2.1. Обстоятельства готовности к участию в переговорах

Успех любой деятельности человека зависит от того, в каком он находится состоянии. Вопрос о том, как определить наиболее ресурсное состояние, представляется простым только на первый взгляд. С его сложностью, например, постоянно сталкиваются спортивные тренеры. Спортсмен, ощущая себя бодрым и здоровым, может добиться на соревнованиях худших результатов, чем тогда, когда жаловался на недомогание и не чувствовал бодрости. Получается, что второе состояние было более ресурсным для участия в соревновании. И тренер, понимая, что недомогание не является свидетельством высокой функциональности, занимается поиском того скрытого показателя, который отражал бы готовность данного спортсмена к мобилизации своих сил. Решая сложную задачу – анализируя соответствие функционального потенциала и выполняемой конкретной деятельности, исследователь сопоставляет параметры исходного состояния и полученный результат. Накопив достаточный материал, можно установить характерные особенности состояния человека, позволяющие ему достигать наибольшей эффективности в данной конкретной деятельности. Выше сказанное обращает внимание на необходимость широкомасштабного осмысления фактического материала, касающегося готовности сторон конфликта к медиации. Имеются в виду вопросы: «Что определяет готовность и как эту готовность создавать?». Медиатор не может игнорировать отмеченные вопросы.

Неадекватное функциональное состояние спорных сторон, а также психологические установки, не соответствующие поиску соглашения и добровольному примирению, корректируются при содействии психотерапии и психологической консультации.

Существует разнообразный набор методов, обеспечивающих измерение функционального состояния по эмоциональной и физиологической составляющим. Анализ полученных сведений дает объективную картину готовности к медиации. В частности, успешно апробирован компьютеризированный интегративный тест тревожности (Бизюк и др., 1996), позволяющий в течение одной минуты получить сведения об эмоциональном состоянии. Понятно, что не только эмоциональное состояние, но и соматическое здоровье влияет на эффективность участия в медиации. Наличие у представителя спорной стороны заболевания существенно усложнит процедуру медиации. Подобным образом действует эмоциональный стресс. Специальные исследования (Лавров, Рудинский, 2004) показали, что повышение уровня тревожности подавляет работу интеллекта в ситуации, когда требуется принять правильное решение в условиях недостатка полезной информации и при наличии помехи и дезинформации. Именно привлечение психотерапевта или использование медиатором своих знаний помогает клиенту преодолеть стресс и открыть доступ к ресурсам интеллекта.

Среди психологических установок, препятствующих медиации, выделяется уверенность участников спора в том, что возникновение и обострение противоречий провоцируется извне. Медиатору приходится искать способы для убеждения в личной ответственности каждого представителя спорных сторон за развитие событий. Подготовка медиатора не предусматривает обладание навыками психологического консультирования, поэтому в случае коррекции психологических установок целесообразно привлекать соответствующих специалистов, ограничившись ознакомлением медиатора с открывающимися возможностями психологической и психотерапевтической поддержки.

Признание личной ответственности не означает игнорирование внешних конфликтогенных социальных факторов. Если обратиться к макросоциуму, то приходится наблюдать, что именно недовольство поступками лидера служит стимулом, который провоцирует социальный взрыв в обществе, переполненном противоречиями. В микросоциальных отношениях стороны склонны возлагать на оппонента вину за возникновение конфликта, создавая тем самым тупиковую обстановку медиации. До тех пор, пока стороны не осознают обоюдной ответственности за решение острой проблемы, медиация лишена перспективы. Участие психотерапии в медиации не исчерпывается коррекцией поведенческих установок. Зачастую в процессе медиации у представителей конфлик-

тующих сторон активируются негативные эмоции с проявлением агрессивного поведения. Негативный эмоциональный стресс с его пагубным влиянием также служит поводом для обращения за психологической помощью в снятии стресса и преодолении его последствий. Таким образом, еще раз подчеркивается значение психологической поддержки в медиации для снижения тревоги и достижения оптимального функционального состояния, отсутствие которого препятствует медиации. Именно психотерапия обеспечивает формирование поведенческой установки с чувством личной ответственности, которая служит основой не только медиации, но и любых отношений человека с человеком.

Нельзя не признать, что и научное направление, оформившееся в конфликтологию, и вытекающие из нее практики посредничества находятся в стадии интенсивного развития, но не достигли стадии становления. Предстоит много сделать, прежде чем конфликтология превратится в полноценную научную дисциплину с четким определением предмета изучения и ясной теорией, а медиация, помимо интуитивных подходов и методов, заимствованных из смежных практик, создаст свои собственные, имеющие принципиальное отличие от известных консультативных методов, трансформирующих противоречия и конфронтацию в сотрудничество. Поспешное привлечение в медиацию специалистов без достаточной теоретической психологической подготовки, не обладающих посредническими личностными качествами и не имеющих опыта принятия согласованных ответственных решений в напряженных проблемных ситуациях, может принести вред людям, попавшим в конфликтную ситуацию и ожидающим от медиатора неформальной помощи в обретении согласия с противниками.

Пытаясь дать ответ на вопрос, в чем заключается миссия медиатора, авторы проектов (в частности, проекта № 187 от 14.02.11, осуществляемого Министерством образования РФ) зачастую концентрируют внимание на изложении формы посредничества, оставляя открытым вопрос о содержании и сути медиации, а также о факторах, влияющих на ее исход. Необходимо, чтобы подготовка медиатора соответствовала хотя бы упрощенному стандартному уровню компетенции психологического консультанта, владеющего коммуникативными навыками, поскольку медиатору требуется не только установить структуру конфликта, но и понять его суть, которая заключается не в формализованном «столкновении» интересов, а в противодействии, провоцируемом повышенным

напряжением противоречий. Следующее обстоятельство – создание обстановки сотрудничества и настроения позитивного мышления. Какими бы ни были параметры конфликта, медиация не даст результата, пока оппоненты не начнут конструктивно взаимодействовать в поиске ответов на спорные вопросы. Иначе говоря, противодействующие стороны должны быть подготовлены к участию в процедуре медиации, а медиатору нужны умения для формирования и поддержания готовности и нужны инструменты для оценки степени ее выраженности. Ключевым показателем готовности являются конструктивные психологические установки представителей конфликтующих сторон, мобилизующие на принятие ответственных решений после оценки ситуации и анализа доступной информации с разделением полезных достоверных сведений и ложных. Именно включение интеллекта определяет успех взвешенного решения, которому предшествует обсуждение вариантов в ходе переговоров, организуемых медиатором.

2.2. Принципы организации медиативных переговоров

Принцип доверительности, определяющий организацию медиативных переговоров, основывается на соблюдении ряда условий. Медиатор в вводной части знакомства, формируя отношения со спорными сторонами, представляется умеренным лидером, демонстрирующим эмпатию и понимание природы медиации. В ходе самопрезентации медиатор обращает внимание на создание обстановки, способствующей коммуникации, стараясь уловить по каналу «обратной связи» пожелания собеседников, выраженные вербально в виде реплик или невербально в виде жестов и мимики. Создание позитивной эмоциональной обстановки облегчается, если медиатор умеет произносить комплименты, обозначая достижения участников переговоров. Каждый конфликт уникален и не повторимы особенности поведения спорных сторон. Раздраженность оппонентов может отражаться и на восприятии медиатора. Медиатор заранее отрабатывает тактику реагирования на проявления агрессии и на попытки манипулировать его мнением.

При рассмотрении принципов медиации, вызывающих наименьшее количество вопросов, отмечается **конфиденциальность** сведений, полученных медиатором. Конфиденциальность

гарантирована не только этическими правилами медиации, но и юридически. Ее целесообразность, обусловленная доступом к информации, которая открывается медиатору только при условии неразглашения, не вызывает сомнений. Но вместе с тем нельзя не отметить условность конфиденциальности. Если стороны понимают, что закрытость информационных источников вредит достижению согласия, они могут договориться о том, чтобы сообщать друг другу сведения, проясняющие ситуацию. Чем более открыты сведения, тем проще выстраивать переговоры. Но здесь имеется «подводный камень». Открытость медиации чревата эскалацией конфликта из-за прояснения обстоятельств, которые связаны с третьими лицами и раскрывают негативные действия сторон.

Иначе и неоднозначно выглядят другие отмеченные обстоятельства, каждое из которых требует пояснений. Что касается так называемой **«нейтральности»** посредника, то, по всей видимости, следовало бы говорить не о его «нейтральности» и независимости, а о непредвзятом характере вовлечения медиатора в течение и разрешение конфликта. Неправильно вести речь о его абсолютной нейтральности. Медиатор не может не быть заинтересованным в примирении сторон, поскольку это цель его деятельности. Логика проста: любая деятельность тем более продуктивна, чем более мотивирован исполнитель на достижение цели своей работы. Другое дело, как медиатор соблюдает установленные нормы своей деятельности, не отдавая предпочтения ни одной из сторон и не нарушая их равноправия, а также соблюдая конфиденциальность полученных сведений от противодействующих сторон.

Здесь уместно провести параллель между медиатором и омбудсменом. Оба осуществляют посредничество в спорах, но отличаются по своему положению относительно структуры спора. Оппоненты не могут выбирать омбудсмена, поскольку он назначается на свою должность и, соблюдая правила коллегиальности и конфиденциальности, тем не менее зачастую выходит за рамки нейтральности, потому что добивается урегулирования спора в рамках установленных норм. То есть можно полагать, что омбудсмен включается в структуру спора. Медиатор не назначается, а выбирается оппонентами по взаимному согласию, не включается в структуру спора и остается в роли консультанта, направляющего течение конфликта в сторону уменьшения противоречий, при этом никоим образом не вызывая сомнений в своей непредвзятости. Несмотря на различие положений омбудсмена и медиатора, они оба осуществляют плодотворное посредничество, если находят

способы изменить состояние оппонентов, мобилизовав интеллект и установку на конструктивное сотрудничество. Так что принцип независимости и нейтральности медиатора, обозначенный в качестве главного в медиации, нуждается в уточнении, равно как и принцип независимости судей, которые не подвластны командам извне, но в полной мере подчинены «букве закона».

О **«добровольности»** обращения к медиации. Приводимые замечания, касающиеся обстоятельств медиации, не направлены на ревизию ее принципов, их цель – обратить внимание на соотношение базисных процессов медиации, ее предпосылок и целеустройства работы медиатора. Одной из предпосылок, определяющих медиацию, выступает так называемая «добровольность» участия сторон в процедуре медиации. Как и в случае с «нейтральностью» медиатора, «добровольность» сторон выглядит расплывчатым определением. Говорить о «добровольности» можно было бы тогда, когда оппоненты приходили бы к отказу от конфронтации и активного противодействия, поставив нормы нравственности выше спорных интересов. В действительности «добровольное» согласие на переговоры и медиацию чаще всего складывается из-за осознания недостижимости победы в споре. И, по всей видимости, следует вести речь не о «добровольности», а о формировании установки на сотрудничество в ожидании удовлетворения части претензий за счет уступок и согласования мнений. Использование понятия «установка на сотрудничество», не исключая рассмотрения «добровольности», помогает осуществить объективную оценку готовности к медиации. Применение расплывчатых терминов с неоднозначным смыслом неоправданно усложняет трактовку предпосылок и принципов медиации. Медиатору нужна конкретная характеристика готовности сторон к медиации, а не признание «добровольности», которая служит лишь одним из показателей, отражающих мотивированность на сотрудничество в поиске согласованных решений.

О непредвзятости медиатора и коллегиальности медиации. В качестве еще одного обстоятельства, определяющего процедуру медиации, выделяют коллегиальность. С одной стороны, совершенно оправданно добиваться равноправия спорных сторон. Каждый имеет право высказать свое мнение, и каждое мнение достойно полного рассмотрения. Но с другой стороны, неверно считать, что коллегиальность медиации – это соблюдение равноправия выступающих представителей сторон на общем собрании, когда каждый в отведенное ему время последовательно излагает свои мнения. Такое собрание может легко стать ареной борьбы с изложением накопившихся обид.

Миссия медиатора включает в себя избавление оппонентов от агрессивного чувства. Используя свои коммуникативные навыки, медиатор транслирует информацию от одной стороны к другой, добиваясь взаимопонимания. Если медиатор уверен, что встреча с оппонентом не спровоцирует агрессию какой-либо из сторон, он может собрать оппонентов вместе. Но принцип коллегиальности не пострадает, если медиатор не будет организовывать общую встречу, а будет отдельно работать с каждым представителем, получая от него сообщаемые сведения и выполняя функцию носителя информации, передавая суть сведений и не допуская передачи мнений, искажающих ситуацию и вызывающих агрессию и обиду. В продолжение комментариев относительно коллегиальности и нейтральности необходимо дополнить следующее. Специалист, обладающий реальным опытом посредничества в конфликтах, в отличие от того, кто придерживается формализованной схемы, неоднократно убеждался в том, что формальная жесткая нейтральная позиция медиатора наносит ущерб медиации.

Еще раз обращается внимание на доверительность отношений медиатора с участниками конфликта. Если стороны конфликта, обратившись к медиатору, не испытывают к нему доверия, то вероятность успеха посредничества падает. Понятно, что стороны не могут рассчитывать на то, что медиатор будет отстаивать именно их интересы в ущерб противникам. Медиатор завоевывает доверие, демонстрируя понимание интересов каждой стороны и непредвзятость при сопоставлении интересов.

Как уже отмечалось при описании особенностей самопрезентации, важно, чтобы медиатор своим видом и манерами не возбуждал негативные эмоции. Медиатору постоянно в течение всех сессий приходится контролировать свой имидж. Если выглядеть неуверенным, то это провоцирует сомнение участников переговоров, и наоборот, авторитарный стиль ведения медиации усиливает агрессивность спорных сторон.

Следующий момент в выборе стратегий действий связан с различием спорных сторон по социальному статусу. Обладание преимуществами в социальной иерархии, в возрасте, в материальной обеспеченности и т.д. неизбежно превращается в аргумент спора, если медиатор ограничивается формальным соблюдением равноправия и нейтральности и не препятствует проявлениям авторитарности. Если не оказать поддержку «слабому звену» спора, не будут выявлены важные обстоятельства, и достижение соглашения будет отложено. Быть может, отодвинуто по времени, а быть может, заблокировано. По-видимому, не лишне пояснить, что имеется в

виду не поддержка спорных требований «слабого звена», а информационная помощь. Такая помощь особенно актуальна, если представитель испытывает трудности с вербализацией своего мнения. Медиатору приходится излагать это мнение в понятной форме и получить подтверждение, что излагаемый вариант не искажает того, что хотел сказать представитель «слабого звена». Здесь, как и в возникающих критических моментах спора, медиатор опирается на коммуникативные навыки, транслируя полезную информацию и подавляя негативную. И еще раз подчеркивается, что смысл подготовительных действий медиатора заключается в формировании

Рис. 3. Модель формирования готовности спорных сторон к разрешению конфликта.

установки на сотрудничество. Каждый представитель спорных сторон мобилизует свой интеллект и перенастраивает эмоции для включения в процесс конструктивного сотрудничества. Задача медиатора – контролировать подготовку сторон. Если медиатор не справляется с задачей, вполне вероятно, что в ходе медиации возникнут непредвиденные эксцессы.

Приводимый выше рис. 3 иллюстрирует набор факторов, которые включаются посредником в процессе подготовки сторон к медиации. Еще раз обращается внимание на то, что медиация опирается, прежде всего, на конструктивность и ответственность в психологических установках сторон конфликта, на коммуникативные навыки медиатора и его непредвзятость в отношении претензий сторон спора. Причем качество коммуникации характеризуется семантикой – насколько адекватно установлен и передан смысл мнений сторон. От медиатора требуется умение взвешенного и селективного отношения к доступной информации. Однако в реальности применение такого умения может оказаться невозможным из-за интеллектуальной и эмоциональной ригидности оппонентов. Есть полезная достоверная информация, важная для принятия решений, есть достоверная, но с косвенным влиянием на решение, а также есть совершенно бесполезная. Кроме того, есть вредная информация, ложная и провокационная, вызывающая негативный эмоциональный стресс. Признание основополагающей роли информации в медиации заставляет медиатора расширять знания в области нейроинформации, обращая внимание на связь информационных и эмоциональных процессов.

Медиаторы, осуществляя посредничество между сторонами конфликта, и специалисты, действующие в рамках так называемого «управления конфликтом» используют сходные методы работы, учитывая особенности механизмов разрастания и подавления конфликта. Можно было бы поставить знак равенства между специалистами, если бы не теоретические расхождения. Складывается впечатление, что специалисты по управлению конфликтом имеют в виду целенаправленное изменение поведения и состояния людей. Развитие конфликта рассматривается в качестве самоорганизующегося процесса, течение которого зависит от поведения участников. Если попытаться оценить место методов, озаглавленных «Управление конфликтами», в среде психологического консультирования споров, то оно выглядит неопределенно. «Управление конфликтами», претендуя на роль всеобъемлющего метода преодоления межличностных противоречий, не добавляет

в арсенал используемого медиацией инструментария принципиально новых методов. «Управление конфликтами» не имеет ясности ни в теории, ни в выборе алгоритмов работы. В центре внимания находится некая конфликтная субстанция, которая претерпевает изменения под воздействием множества факторов, от случайных до закономерных, от внутриличностных до глобальных. Задача «управленца конфликтом» – выявить эти факторы и свести к минимуму негативные, мобилизуя позитивные, в ожидании разрушения конфликта. Предусматривается перестройка менталитета, а также поведения человека, если тот собирается избавиться от конфликтов с окружающими. Игнорируется тот факт, что наличие противоречий – это атрибут любой деятельности. Перестройка личностной организации (обязательное условие подавления конфликтогенности) неизбежно вызовет дистресс, последствия которого чреваты психосоматическими расстройствами. Поэтому результаты «управления конфликтом» могут оказаться отрицательными после выхода из конфликтной ситуации. В литературе содержится масса рекомендаций с описанием методов, направленных на обучение избеганию конфликтов и действиям, препятствующим эскалации конфликта. Приводятся попытки классификации конфликтов с учетом особенностей поведения людей в конфликтной ситуации в зависимости от половой принадлежности, возраста, образования, национальности, культуры и т.д. Не вызывает сомнений, что каждый конфликт, соответствующая типологии, вместе с тем индивидуален не только вследствие личностных особенностей, но и вследствие нестандартности спорных ситуаций. Каждая рекомендация оценивается именно в свете индивидуальности конфликтной ситуации. Так, например, если тренировать участников конфликта адаптивно реагировать на провокации, то удастся снизить вероятность возникновения конфликтов, но тренингом невозможно подавить реакции, которые возникают на биологическом уровне, что не учитывается авторами, в частности (Шейнов В.П., 2010; Чумиков А., 1995), занимающимися проблемами «управления конфликтами». То есть упускается из вида, что управление разрастанием конфликта обеспечивается эмоциональными механизмами, в то время как разрешение конфликта опирается на интеллект.

Задача по урегулированию спора выглядит иначе в свете медиации. Медиатор понимает, что после принятия согласованного решения в результате анализа ситуации и вариантов ее изменения будут совершаться поступки, которые вызовут сомнения

и противоречивое мнение окружающих, даже если решение было правильным. Увеличение числа противоречий и рост их напряжения провоцирует возникновение «порочного круга» непонимания и негативных эмоций. Именно поэтому медиация нацелена на мобилизацию личностного потенциала спорных сторон. Задача медиатора выглядит яснее, чем у «управленца конфликтами» – транслировать информацию между сторонами спора, создавая способность конструктивного сотрудничества и снижая накал негативных эмоций. Привлекая к медиации психотерапевта или используя свои собственные навыки формирования у оппонентов психологической установки на сотрудничество и на принятие личной ответственности за свои поступки, медиатор формирует готовность к согласию и повышает вероятность успешного разрешения конфликта.

ГЛАВА 3.

ПРИРОДА ИНФОРМАЦИИ В АСПЕКТЕ ПСИХИЧЕСКИХ, МНЕСТИЧЕСКИХ И КОММУНИКАТИВНЫХ ПРОЦЕССОВ

3.1. Информация как атрибут памяти

Дискуссия по вопросу «что такое информация» неизбежно заходит в тупик, если совершается попытка согласовать мнения представителей техногенных и антропологических областей знания. Каждый из них уверен в своей правоте, когда справедливо указывает на достижения своих научных отраслей в понимании основ информационных процессов. Разногласия возникают, когда представители пытаются установить ту особенность, которая служит основополагающей в природе информации. Системология, изучающая формирование целостных систем из комплекса взаимодействующих элементов, как предполагается, способна разрешить разногласия после выяснения соотношений между элементами структуры информации и определения принципов функциональной организации этих элементов в рамках информационной системы.

Теории информации, занимающейся проблемами передачи, хранения, классификации и преобразования данных, используемых для управления сложными системами, представляет собой отрасль математической науки. Ее принято рассматривать в качестве одного из элементов «кибернетики» (древнегреческий философ Платон в своих сочинениях в одних случаях называет кибернетикой искусство управления кораблем или колесницей, а в других — искусство править людьми).

Специалисты по программированию и конструированию ЭВМ, стараясь не употреблять неясных терминов, избегают рассуждений о природе информации и останавливаются на определении науки «информатики», изучающей не природу информации, а принципы

организации и автоматизации «информационных процессов», то есть измерения, кодирования, преобразования, регистрации и передачи информации (Steinbuch K., 1957; Бондаревский А.С., 2011). Рассматриваются «информационные операции» без выяснения особенностей источника и приемника «информационных воздействий». В действительности авторы ведут речь о принципах преобразования носителя информации, то есть информатика есть наука об автоматизации операций с носителем информации.

Представители физической и химической науки, изучая законы движения материи, считают, что суть информации состоит в том, что она есть мера упорядоченности материи. Отличие «информациологии» – научной дисциплины, которую предложил И.И. Юзвизин (1996), от «информатики» заключается в том, что «информациология», концентрируя внимание на упорядоченности явлений и процессов, в качестве единицы дискретной информации рассматривает не бит (условно установленная в информатике единица измерения объема информации), а «информацион». Предложение снимает разногласия в оценке фрагментов информации. Такие фрагменты, или иначе говоря «информационы», изменяются и по объему носителя, который используется для передачи сигнала, и в соответствии с его весовыми параметрами.

Возникновение гипотезы о наличии некоего информационного поля, лежащего в основе информации, обусловлено аналогией между физическими полями, определяющими взаимодействие физических объектов, и системой, складывающейся между источником и приемником информации при наличии носителя информации. В качестве носителя, действительно, может служить физическое поле, в частности, световое и радиоизлучение. Однако не природа носителя определяет природу информации, а системность отношений в структуре источник/носитель/приемник.

Кроме сторонников отмеченной гипотезы, существуют еще приверженцы фантастических идей, полагающие, что информация – это некая содержащаяся в каждой вещи субстанция, уловив которую, можно приступить к телепортации (перемещению материальных предметов во времени и пространстве посредством информационных трансляций).

Еще одна причина, по которой дискуссия заходит в тупик, заключается в том, что оппоненты одновременно рассматривают структуру, процессы, состояние и управление информационными процессами. И без того сложный предмет превращается в клубок противоречивых мнений с потерей представления о сути пред-

мета. Известно, что исход спора зависит от постановки вопроса. Предполагается, что есть набор вопросов, ответы на которые могут направить дискуссию к общему пониманию природы информации.

Первый круг вопросов – о месте информации в человеческой деятельности. Авторы устных докладов, а также научных и околонаучных публикаций нередко провозглашают, что «информация – это основа основ нашего мира», и не завершают свою мысль, оставляя вопрос о сути информации открытым. Чтобы ответить на вопрос, следует вначале признать, что информация является не просто «основой основ», а служит основой поведения, формируя модель мира, в котором реализуется поведение. Несомненно, что информация служит упорядоченным материалом, используемым для создания моделей внешнего и внутреннего мира. Модели состоят из образов, тождественных реальности – иногда близких к истине, а иногда далеких. Чем больше масса наличной полезной информации, тем более достоверны образы, из которых складываются модели, тем эффективнее поведение, успех которого измеряется, прежде всего, адаптивностью и вероятностью выживания в изменяющихся обстоятельствах. Эволюция, добиваясь повышения выживания, заложила в живые организмы потребность в добычании материала для достоверного моделирования. Не только человек, все живые существа стремятся максимально приблизить построенные модели мира к реальности и занимаются упорядоченностью добытого информационного материала с интенсивностью, которая уменьшается с возрастом из-за снижения жизненной мотивации. Собственно, и перевод термина (от лат. «informatio») подразумевает упорядоченность сведений о мире. Существует игра слов с определением информации. На бытовом уровне эта игра выглядит так: «Сведения – это информация, а информация – это сведения». Более изощренная игра идет с использованием слов «новизна» и «информация». Есть те, кто полагают, что информация возникает только в условиях снятия неопределенности – если есть накопление памяти за счет получения новых сведений, значит, получена информация, а если сведения были повторены и память всего лишь укрепились в соответствии с законом «повторение – мать учения», то якобы не было информации. Справедливость восстанавливается, если признать, что информацией является любое воздействие, вызывающее изменение памяти. Построение модели мира, в рамках которой выстраиваются решения, обеспечивается неоднозначной информацией – и мало весомой и жизненно важной. Если научное исследование придет к признанию того факта,

что неживые физические и химические системы могут совершать целенаправленные действия, то придется признать наличие у них поведения и существования информационности. Но если конструктор вычислительной техники будет утверждать, что техногенная область информатики готова взять на себя ответственность за объяснение природы информации без учета ее системной организации, то трудно с ним согласиться. Игнорируется тот факт, что компьютер любой производительности – это всего лишь носитель информации, обеспечивающий коммуникацию источника и приемника сигнальных посылок. Любой компьютер, осуществляющий преобразование информационных посылок, остается одним из множества автоматических устройств, используемых в человеческой деятельности. Какими бы ни были посылки по объему и по весовым параметрам, какими бы устройствами не опосредовались, всегда в начальном и конечном пунктах отправления находится человек со своим целенаправленным поведением.

Второй круг вопросов – о подходах к пониманию природы информации и исходном пункте рассуждений. Несомненно, таким пунктом служит память – субстрат информации. Главная особенность памяти в качестве хранилища модели мира заключается в том, что данные относительно образов, составляющих модель, раздроблены на фрагменты и помещены в ячейки, объединяемые в ассоциативные сети, относящиеся не к одному, а нескольким образам. И дробление образа на фрагменты, и распределение по ячейкам, и (самое сложное для понимания) воспроизведение фрагментов при воссоздании целостного образа составляют единый системный процесс запоминания/вспоминания. Сказанного достаточно, чтобы представить сложность и целесообразность системных мнестических операций и объяснить, почему человек издавна, начиная от записей на глиняных табличках и бересте, разрабатывает мнестический инструментарий и создает автоматические устройства, помогающие выполнять эти операции. В частности, к таким устройствам относится электронная аппаратура, производящая регистрацию и обработку все возрастающих объемов данных. Можно полагать, что именно обращение к памяти дает ориентир на пути к пониманию природы информации, которая приобретает черты определенности в качестве атрибута памяти. Более того, как предполагается, при этом открывается перспектива рассмотрения мозговых механизмов интеллекта, психики и мышления, обеспечиваемого работой интеллекта в состоянии сознания (при наличии волевого контроля над информационными

процессами). И далее, после того как проясняется системность памяти со множеством элементов, консолидируемых в целостные образы в соответствии с ситуационной мотивацией, раскрывается системность информации. Проблема структурно-функциональной организации информации обусловлена несовпадением матриц источника и приемника сигнальных посылок. Структура системы информации выглядит двояко, с одной стороны в рамках структуры источник–носитель–приемник сигнальных посылок, а другой – в рамках контекстов сигнальных матриц в источнике и приемнике сигналов. Причем для выявления системности недостаточно отметить структурные элементы, необходимо обозначить функциональное взаимодействие. Имеется в виду, что согласно определению теории систем (Анохин, 1985), целостность системы задается взаимодействием элементов при наличии общей цели. Система не может существовать вне взаимообусловленной деятельности – то есть, любой комплекс составных частей, не включенных в общую деятельность под влиянием системоорганизующего фактора, не есть система. Соответственно, возникает вопрос: «Какая взаимосвязанная деятельность образует систему информации?» Ответ – коммуникация, то есть связь в целостную функциональность источника и приемника посылок с носителем этих посылок.

При возвращении к вопросу об исходном пункте рассмотрения природы информации еще раз подчеркивается тот факт, что информация есть атрибут памяти и вместе с нею обладает свойством дискретности, то есть информация разделена на фрагменты, которые распределены по ячейкам памяти. Важно отметить, что в мозге невозможно выделить обособленные блоки памяти. Пришедший сигнал регистрируется в том нейроне, куда он пришел, поэтому невозможно сказать, какая структура мозга не включена в интегративную мнестическую систему. Есть множество междисциплинарных вопросов относительно структуры ячеек памяти. Самые интересные – можно ли увеличивать в течение жизни количество ячеек или оно предопределено генетически, в чем различие ячеек кратковременной и долговременной памяти.

Накопление памяти, получение информации в процессе коммуникации и обучение равнозначны по сути. Именно мнестический аспект позволяет снять то противоречие в типологии обучения, которое возникло из-за предположения о принципиальном различии между обучением, которое происходит с усвоением сведений от наставника, и обучением, основанным на индивидуальном опыте, полученном в действиях с «пробами и ошибками», а также

в результате индивидуального познания причинно-следственных связей между процессами и явлениями.

Ниже на рис. 4 приводится схема, которая демонстрирует подходы к изучению памяти. Рассматривая структурно-функциональную организацию памяти, авторы нередко путаются в подходах, когда, например, не разделяют аспект исследования процесса и функционального состояния. Распределение информации по фрагментам и занесение в ячейки памяти характеризует мнестический процесс, а регуляция прочности памяти анализируется в аспекте функционального состояния.

Исследователь рассматривает память в отмеченных аспектах, учитывая материальность памяти (ячейки в нервных структурах) и ее роль в качестве субстрата информации, которая хранится и воспроизводится в соответствии с ее поведенческой значимостью (весом) и временными характеристиками

Рис. 4. Аспекты изучения памяти в качестве субстрата информации

Если рассматривать память в аспекте структуры, обеспечивающей хранение информации в мозге, то имеются в виду функционально специализированные образования нервных клеток, которые, во-первых, содержат генетический материал и, во-вторых, фиксируют следы полученных сигналов. Эти образования, являю-

щиеся по сути ячейками памяти, содержатся во всех органоидах, включая мембрану и ядро.

Вопрос о принципах кодирования информации, регистрируемой в ячейках памяти, представляется наиболее интересным в исследовании нервных процессов. Нервные клетки мозга обладают множеством (до полумиллиона) входов, по которым поступают импульсные послышки. Локализация синаптического входа на теле нейрона или на его отростках определяет характер воспринимаемого сигнала. Комплекс синаптических входов не исчерпывает набор каналов поступления информации – нервные клетки испытывают влияние окружающей химической среды, а также воспринимают воздействие физических полей и реагируют на механические раздражители. Электрический импульс, пришедший по нервному волокну, вызывает выброс порции медиатора в синаптическую щель перед мембраной нейрона-приемника. Медиатор специфичен для нейрона-источника информации, однако это не означает полной стандартизации информации, передаваемой по одному и тому же каналу, потому что порция медиатора не стабильна и сопровождается биологически активными веществами, которые модулируют передаваемую информацию. Таким образом, информация, получаемая нейроном через синаптический вход, определяется рядом параметров. Существующая гипотеза о том, что информация, передаваемая по нервным сетям, «кодируется» частотой и количеством нервных импульсов в «пачке», а также частотой и количеством «пачек», выглядит избыточной. Аналогия с азбукой Морзе, кодирующей буквы сочетанием длинных и коротких сигналов, кажется привлекательной исследователям нейрональной импульсации, но аналогия не правомочна. Эволюция воспользовалась иными способами – нейрон воспринимает сигнал в соответствии с его химизмом и локализацией синаптического входа. Вместе с тем пространственно-временные параметры поступающих потоков импульсации, несомненно, влияют на работу нейронов, но, по всей видимости, в плане регуляции функционального состояния, а не в качестве способа «кодирования» сигнальной значимости. Последний вывод основывается на результатах исследования (Лавров В.В., 1996), в ходе которого при одновременном наблюдении за частотой мультисклеточной импульсации и сверхмедленными биопотенциалами коры больших полушарий была выявлена корреляция двух процессов и их зависимость от активации мозга, измеряемой по ЭЭГ показателю.

Здесь нельзя пройти мимо еще одного недоразумения, возникшего по причине смешивания аспектов. Изменения возбужденности и заторможенности, регистрируемые при измерении нейрофизиологических показателей, свидетельствуют о динамике функционального состояния нервных структур. Можно наблюдать пространственное распределение возбуждения, что указывает на то или иное участие исследуемой структуры в исследуемой функции. Но попытка ставить знак равенства между «распространением возбуждения» и процессами получения и отправления информационных посылок ведет к принципиальной ошибке, которая присуща механистическому подходу к изучению поведения.

Далее память рассматривается в аспекте управления. В данной публикации не предусматривается изложение сведений о соотношении мозговых отделов, ответственных за оценку поведенческой ситуации и за широкомасштабное управление мнестической системой мозга – внимание концентрируется на механизмах управления прочностью памяти. Показателем прочности служит время, в течение которого после записи зарегистрированная информация может быть воспроизведена. Исследователи памяти не пришли к единому мнению о категориях памяти, но при этом признается наличие трех типов – буферной (или иначе говоря, эпизодической), кратковременной и долговременной. Принципиальный момент в управлении восприятием – дискретизация получаемой информации. Имеется в виду, что по каналам связи от рецепторов к нейронам, расположенным в разных отделах мозга, передаются фрагменты информации, из которых в мозге на основе ассоциативных связей формируются целостные образы. Понятно, что одни фрагменты являются «ключевыми» в образе и обладают большим весом, а другие имеют малый вес. В свою очередь, информация, упорядоченная в целостные образы, разделяется по весу в соответствии с принадлежностью к базе знаний, характеризующих закономерные принципы изменения внешних и внутренних обстоятельств, или базе данных, отмечающих массу событий, не влияющих на выживание. Понятно, что обладание базой знаний служит преимуществом, позволяющим анализировать ситуацию и принимать правильные решения даже в условиях недостатка полезной информации, в то время как полная база данных относительно сложившейся ситуации не исключает риска ошибки в решении, если не учитывать закономерность динамики ситуации.

Установлено, что фрагменты информации с большим весом размещаются в долговременной памяти, с малым – в кратковре-

менной, а с весом, близким к нулевому значению – в буферной. Полезно отметить, что информация перемещается из одной категории в другую по мере значимости жизненной ситуации, с которой она связана. Однако неверно полагать, что при этом происходит «переброс» информации из одного мозгового блока в другой – изменяется не место хранения, а состояние ячейки, в которой хранится фрагмент. Перемещение памяти из одной категории в другую воспринимается как «забывание», «воспоминание» и «озарение» (недоступная для сознания память вдруг открывается для интуиции или принятия жизненно важного решения). В специальном исследовании, проведенном В.В. Лавровым с соавторами (1982–2011), было показано, что нейроны-регистраторы и нейроны-регуляторы входят в состав гетерогенных модулей. Причем нейроны-регуляторы представляют собой элемент той макросистемы, которая управляет целостной работой мозга.

Рис. 5. Схема изменений структуры нейрона в процессе получения информации (I) и передачи информационной посылки (II)

На рис. 5 слева (I) приводится схема, демонстрирующая различие в процессах регистрации информации в ячейки с долговременной памятью (наибольшие по величине светлые квадратики) или в кратковременную (сокращенные по величине квадратики).

Сигнальная значимость получаемых информационных посылок соответствует величине стрелок. Справа (II) иллюстрируется момент считывания информации и формирования импульсной посылки (стрелка, направленная вниз). После обработки наличной и пришедшей информации, зарегистрированной в памяти, выдается результирующая команда на отправление импульса. Команда поступает из управляющего отдела, главные элементы которого расположены в ядре нейрона.

Таким образом, можно обобщить сказанное о принципах регистрации информации в виде формулы (Лавров В.В., Рудинский А.В., 2011), характеризующей память: $S = \Sigma(V, Q, P)$, где, совокупная память S представляет собой сумму Σ следующих параметров и свойств памяти: V количества и объема ячеек нервных клеток, в которых хранится наследственный материал, а также жизненный опыт и фрагменты образов, содержащихся в моделях внешнего и внутреннего мира и определяющих поведение; Q функциональных свойств ячеек (имеется в виду, что ячейки памяти, находящиеся в мембранных и внутриклеточных органоидах записывают/считывают память в соответствии с изменением своих свойств), P весовых параметров, то есть сигнальной значимости информации для принятия решений.

При рассмотрении коммуникации и обучения (I) имеется в виду изменение памяти (ΔS) в результате получения информации от собеседника, наставника, а также в результате собственного опыта, накопленного в процессе проб и ошибок, и познавательной деятельности, что отражено в формуле: $I = \Sigma(V_1, Q_1, P_1) - \Sigma(V_2, Q_2, P_2) = \Delta S$

3.2. Информация и поведение: поэтапность понимания организации психических и информационных процессов

Представления Р. Декарта, одного из главных действующих лиц эпохи Просвещения, относительно того, что поведение человека «отражает» воздействия внешнего мира, долго доминировали в литературе, посвященной работе мозга. В настоящее время, когда выяснилось, что даже обычное зеркало не просто отражает свет, а преобразует полученные фотоны и каждое зеркало преобразует по-своему, сохранение в теории поведения стойкой схемы «стимул-

реакция», по всей видимости, можно объяснить только удобством и простотой схемы. Кроме того, рефлекторная схема имеет достоинство – она обращает внимание не на дискретность поведения и обозначает этапы манипуляции информацией в осуществлении поведенческого акта. Достоинство превращается в недостаток, когда эти этапы воспринимаются раздельно и независимо. Дело в том, что этап реакции, то есть этап принятия решения и его выполнения, а также этап восприятия и анализа получаемой информации представляют целостный процесс. Принимаются только те решения, которые мотивированы (поставлена цель, сформулирована задача и существует вознаграждение или наказание). И воспринимается только та информация, на которую есть мотивационный запрос.

Благодаря П.К. Анохину (1985) был совершен рывок от механистического толкования принципов работы мозга к системно-информационному. Он предложил модель функциональной системы, объясняющей целесообразность консолидации мозговых образований на выполнение психических и поведенческих актов. Их природа не отличается – поведенческий акт, по сути, это тоже психический акт, но с наличием выраженной эффекторной реакции (мышечной, сердечно-сосудистой, выделения гормонов и т.д.). Идея о единой природе поведения и психики была высказана И.М. Сеченовым (цит. 1956). Его приоритет был незаслуженно забыт теми авторами, которые разработали теорию так называемого «бихевиоризма» («поведенчества»), полагая, что при рассмотрении психики следует учитывать только те явления, которые поддаются непосредственному наблюдению. Учет его мнения позволил бы избежать ошибки с игнорированием тех интеллектуальных и психических явлений, которые в настоящее время изучаются в аспекте информационных процессов с использованием модели функциональной системы.

Ответ на вопрос о природе психических явлений (вместе с ответом на вопрос о строении Вселенной) характеризует прогресс человеческих знаний. Если сопоставить первые попытки ответить на вопрос и последние, то вначале складывается впечатление, что между ответами нет ничего общего. И только потом приходит понимание, что авторы ответов выстраивали гипотетические модели, основываясь на господствующей идеологии, используя достоверную наличную информацию и, стремясь к завершению целостности, обращались к своему воображению. Тот, кто, занимается построением любых проектов, всегда так поступает. Важно только отделять и предупреждать о том, где присутствует элемент воображения.

Обращаясь к вопросу о природе психики и отметив, что ответ не может не быть представлен иначе, как в форме модели, следует определить предмет моделирования. Копия мира, закрепляемая в памяти, лежащая в основе поведения и определяющая течение психических процессов, базируется на триединстве моделей – во-первых, модели внешнего окружения, во-вторых, модели собственного «Я» с переплетением телесного и психического и, в-третьих, модели системных отношений «Я» с внешним миром. Можно полагать, что именно объединение и постоянное дополнение моделей составляет суть когнитивной деятельности.

Основополагающим моментом теории познания служит целеполагание поведения – выяснение цели, которую преследует любое животное, будь то щенок, вынюхивающий окружающие вещи, или человек, старательно собирающий новости о событиях в разных странах и областях знания. Когнитивная теория, отойдя от рассмотрения целесообразности познавательной деятельности, совершает ошибку, полагая, что стремление к познанию, как и стремление к продолжению рода, есть всего лишь отражение генетической программы, а накопление информации подобно накоплению капитала – чем больше, тем лучше. Другая ошибка – предполагать, что главным в познании является новизна события и все живое реагирует по законам «ориентировочной реакции», вздрагивания и обращения внимания к источнику нового и значимого сигнала.

Почему надо говорить о цели накопления знаний? Во-первых, потому что снимается помеха неопределенности и уничтожается мистический иррациональный оттенок процесса получения знаний. Во-вторых, потому что проясняется принцип, направляющий познание, и отмечаются границы обучения, ранее отрицаемые. Предполагалось, что человек всеяден в информационном плане, хотя опыт каждого показывает, что его интерес всегда характеризуется избирательностью, обусловленной жизненной важностью события.

Перспективы познания и возможности науки в обретении непреложных истин оказались куда менее радужными, чем это предполагалось на заре просвещения. Познавая мир, человек поднимается над своими прежними представлениями, расширяется его кругозор и в геометрической прогрессии возрастает число вопросов, о которых ранее не подозревал. Реальность заставляет признать, что фундаментальная наука манипулирует вопросами, добавляя и переформулируя их, полагая, что тем самым движется к установлению истин. Подобным образом наука относится к вопросу о психике. Исторически в соответствии с традициями и культурой структура пси-

хики по-разному выстраивается исследователями, принадлежащими к разным школам. Избегая полемики, предлагаем остановиться на структуре из интеллекта и эмоций, а также сферы материальных потребностей, мотиваций и нематериальных побуждений, соглашаясь с мнением о единстве эмоционально-мотивационных процессов.

Рис. 6. Схема связи физиологических мозговых явлений с психическими.

На рис. 6 иллюстрируется цепь явлений, начиная от начальных физиологических внизу схемы к тем, которые обеспечивают становление памяти и информационные процессы, лежащие в основе интеллекта и познания. Предполагается, что данная схема связи мозга и психики содействует упорядоченности сведений с расширением перспективы моделирования механизмов работы мозга в рамках интеллекта и психики.

Стремление к всеобъемлющему изучению психики подразумевает системное слияние сведений, накопленных в разных сферах познания. В силу ограничений, обусловленных недостатком знаний из всех сфер, а также концентрацией внимания на знаниях, известных исследователю, такое слияние затруднено и страдает потерей системности. На предлагаемом ниже рис. 7 иллюстрируются подходы к пониманию природы психических явлений.

Рис. 7. Сравнительная перспектива изучения природы психики на основе прямых подходов и системного объединения знаний из области физиологии, сведений о работе мозга и данных информатики.

Штриховыми линиями обозначены неперспективные направления изучения психики, сплошными – наиболее перспективные пути выяснения природы психики.

Приведенная схема показывает, что прямолинейное изучение психики на основе одной дисциплины не способно обеспечить целостного результата. Сказанное касается всех направлений.

Чисто физические и химические аспекты не заслуживают отдельной критики ввиду изначального несоответствия подхода к рассматриваемому предмету. Попытка использовать прямолинейный подход дает обособленные результаты. Например, наличие успешно развивающейся научной дисциплины – так называемой «психофизики» – на самом деле имеет косвенное отношение к психике. Психофизика представляет собой отрасль нейрофизиологии с приоритетом исследований, касающихся восприятия физических параметров внешних воздействий. А тот факт, что в области физики работают выдающиеся ученые, интересующиеся природой психики, не обеспечивает физике прорыва в понимании проблем. Например, А. Миндел (2011), будучи знакомым с физиками, лауреатами Нобелевской премии, и попав под их влияние, пытается переносить физические представления на понимание психики, открывая при этом перспективу разного рода мистических толкований психических явлений. Он полагает, что ему удалось объединить психологию, шаманизм и физику в новый вид единой теории поля. Подобным образом обстоят дела и с химическим направлением.

Подробнее необходимо остановиться на причине неуспеха психологии и нейрофизиологии. Психология к настоящему времени не обрела статус полноценной науки, поскольку не дала определение предмету исследования и не создала целостной теории, объясняющей закономерности поведения и психических явлений. Психология остается на описательном уровне и фактически основывается на теоретических положениях поведенческой нейрофизиологии. Последняя имеет теоретическое преимущество перед психологией, на что в свое время обратил внимание И.П. Павлов (1947), предполагая, что изучение мозга полностью заменит психологию. Однако, несмотря на многие десятилетия кропотливого поиска механизмов и так называемых «центров», обеспечивающих специфические и неспецифические формы поведения, не было получено желаемого результата. Причина не только в приверженности исследователей к механистической коммутационной теории, объясняющей обучение в качестве следствия формирования и переформирования контактов между нервными структурами, но и в неумении находить общий контекст с теорией информации. Одним из убедительных доказательств несостоятельности коммутационной теории служат морфологические данные. Мозг новорожденного обладает избытком связей между нервными структурами. По

мере обучения излишние контакты убираются. То есть, наоборот, при обучении количество связей не растет, а уменьшается. Между работой мозга и психикой есть промежуточное звено. Ниже приводится рис., демонстрирующий недостижение успеха в понимании природы психики посредством изучения физиологических процессов в мозге.

3.3. Информация как атрибут психических и коммуникативных процессов

Для выяснения природы информации важно рассмотреть ее отношения с субстратом памяти. Преодоление разночтений в понимании места и роли памяти является необходимым условием в изучении природы информации. В предыдущих подразделах обращалось внимание на информацию как на атрибут памяти и особенности памяти в аспектах структуры, процессов, функционального состояния и управления.

Но еще более важно понять, что информация является отличительной принадлежностью психической и коммуникативной деятельности. Если между протоинформацией, закрепленной в памяти источника и приемника, существует не функционирующая связь, то не возникает информационная система. Иначе и быть не может, поскольку в теории систем (Анохин П.К., 1985) установлено, что любая целостная система складывается в процессе взаимодействия элементов под воздействием системоорганизующего фактора, а не просто в результате замыкания связей. Именно функциональная коммуникация служит системоорганизующим фактором формирования системной целостности информации в процессе взаимодействия источника и приемника. И когда наука информатика обозначает предмет своего изучения не информацией, а информационные процессы (то есть получение, преобразование, хранение и передачу информации в рамках коммуникации), то тем самым признается важность коммуникации для понимания сути информации.

Цель данного подраздела – рассмотреть особенности обмена информацией в системе источник/носитель/приемник и соотнести принципы внешней коммуникации с внутриличностной коммуникацией в процессе интеллектуальной и психической деятельности.

На рис. 8 приводится схема в виде пирамиды, иллюстрирующая предположение об основополагающем значении коммуникации для понимания природы информации и психики. При формулировании определений явлений, обозначенных на схеме, внимание концентрировалось на преемственности представлений, в основе которых лежит признание того факта, что именно структура памяти служит не только субстратом информации, но и «точкой отсчета» для теоретических построений явлений, в основе которых лежат информационные процессы.

Рис. 8. Цепь отношений между элементами психики в аспекте информационных процессов.

Вопрос о том, как передается смысловая составляющая информационных посылок, остается наименее понятным, потому что передача синтаксических и прагматических сведений (данных, которые прямо закрепляются в памяти без критического осмыс-

ления) легче интерпретируется в рамках обучения, когда приемник усваивает полученную информацию и встраивает ее в свою память и поведение. Самый стойкий способ обучения базируется на методе «проб и ошибок», когда в памяти складывается личный опыт. Информация, полученная от наставника (педагога, специального письменного текста и т.д.), а также из других источников обогащает образную (синтаксическую) память о структуре мира или формирует представление о ценностях и целеполагании поведения с выделением паттернов поведения для достижения поставленных целей (прагматическая память). И самый загадочный способ коммуникации и обучения – индивидуальные познавательные (когнитивные) процессы, когда постигается смысл общения субличностей и формулируется оригинальный вывод. Древние греки полагали, что проникновение в смысл событий и выяснение закономерности динамики обстоятельств является уделом избранных, наделенных особыми способностями. Действительно, ресурс интеллекта не одинаков у разных людей – одни манипулируют каскадами образов, отражающих внешний и внутренний мир, а другие ограничиваются трехчленной схемой (например, $A \pm B = C$). Но это совсем не значит, что те и другие используют разные методы выявления связи событий и прогноза будущего. И те и другие создают образы, используя фрагменты информации о внешнем и внутреннем мире.

Схема, приведенная на рис. 8, предполагает продолжение с последовательностью психических явлений, касающихся межличностных отношений. Таким продолжением служит схема на рис. 9.

Нельзя не отметить недоразумение, которое существует в публикациях авторов, уверенных в пропасти, существующей между мышлением животных и человека. Авторы ссылаются на то, что человек обладает «сознанием», а животные – нет, и предполагают, что этим «все сказано». Но такая ссылка демонстрирует недостаток системных знаний автора – и не более того. Состояние сознания, действительно или есть (когда животное и человек целенаправленно действуют в рамках своих поведенческих моделей), или отсутствует (теряется целенаправленный волевой контроль). Другое дело – континуум состояний сон – бодрствование: в коме и во сне полностью отсутствует сознание, частично появляется при дремоте, полностью восстанавливается в состоянии активного бодрствования, после чего в условиях сверхбодрствования наступает помрачение сознания.

Рис. 9. Цепь отношений между коммуникацией и особенностями мыслительной деятельности.

То есть сознание приходит и уходит, а мышление (коммуникативная манипуляция информацией, содержащейся в памяти) сохраняется на уровнях работы мозга. Мышление во сне отражается в образах сновидений, мышление на уровне вегетативных отделов мозга, оставаясь на бессознательном уровне, отражается в регуляции внутренних органов и т.д. А что касается вопроса о пропасти между мышлением животных и человека и якобы отсутствующей у всех животных «второй сигнальной системе», то исследователи зоопсихологи убедительно доказали отсутствие пропасти, естественно, отметив при этом особенности каждого вида и внутривидовые отличия особей. Что касается интеллекта,

то он представляет собой аппарат принятия решений на основе доступной информации – новой поступившей и старой, хранящейся в памяти. Функциональный потенциал интеллекта определяется тремя составляющими 1) скорость принятия решений, 2) объем новой и старой информации, который интеллект может охватить (привлечь) для принятия решения, 3) способность правильно оценивать (взвешивать в соответствии с нормами, соответствующими ситуации);

Таким образом, отмечаются следующие принципиальные особенности информации:

I. двоякая системность:

1) структурная системность с элементами: источник/носитель/приемник и коммуникативным системоорганизующим фактором,

2) контекстная системность с элементами: контекст источника/контекст приемника и таким же системоорганизующим фактором, как в предыдущем случае (системы синтаксиса и праксиса представляют меньший интерес, чем семантическая системность, когда в процессе коммуникации преодолеваются смысловые разногласия между контекстами источника и приемника);

II. дискретность (информация разделена на фрагменты синтаксических, семантических и праксических образов, а также на аргументы принятия поведенческих решений);

III. изменяемая весомость информационных фрагментов образов и аргументов принятия решений в зависимости от целеполагания и ситуации;

IV. зависимость от состояния субстрата, то есть, комплекса ячеек памяти, свойства которых задаются весовыми параметрами регистрируемых фрагментов образов;

V. принципиальный момент понимания природы информации – информация не существует вне системной коммуникации, которая может быть внутриличностной (мышление) или межличностной;

VI. многообразие носителей информационных посылок, обеспечивающих коммуникацию, выделяется категория жестких носителей, не изменяющих передаваемые послылки, и категория носителей, преобразующих послылки – в частности, разного рода автоматы информационных операций, включая ЭВМ.

Отмеченные свойства информации, касающиеся коммуникации, оценки памяти и, самое важное, неоднозначности весовых параметров, имеют отношение не только к теории, но и к практике, расширяя кругозор специалиста по проблемам коммуникации.

Прежде всего, имеются в виду организаторы переговорного процесса. Овладение навыками эффективной коммуникации включает в себя умение анализировать полученную информацию и транслировать в таком виде, который будет понятен собеседнику и не вызовет неприятия. Ознакомление с теоретическими проблемами информации, связанными с оценкой весовых параметров, расширяет перспективу содействия в принятии ответственных решений. Здесь уместно привести изречение древних римлян, которые понимали необходимость дифференциации информации по значимости: «Argumenta ponderantur, non numerantur» (Сила аргументов не в числе, а в весомости).

ГЛАВА 4. ПРИНЦИПЫ ПРИНЯТИЯ ОТВЕТСТВЕННЫХ РЕШЕНИЙ

4.1. Типология принятия решений

4.1.1. Этапы выхода из проблемной ситуации

В теории принятия поведенческих решений, как и в теории информации, содержится немало «темных мест», несмотря на широкомасштабные усилия по выявлению алгоритмов действий, определяющих выбор оптимального решения. Такое положение объясняется сложным переплетением тех проблем информатики, математики, психологии и нейрофизиологии, без учета которых невозможно понять природу принятия решений. Своеобразной реакцией на сложность служит философский парадокс про буриданова осла между двух лужаек, которому, по мнению Г.В. Лейбница, грозит голодная смерть, поскольку лужайки одинаковы и невозможно предпочесть одну из них. Каким образом удастся выходить из ситуации, когда приходится выбирать не из двух, а из множества допустимых вариантов? В попытке прояснить ответ вначале полезно рассмотреть этапы принятия решений.

Главную роль в изучении принципов принятия решений принято отводить специалистам по математическому моделированию, которые занимаются разработкой математического аппарата, обеспечивающего прогноз и сравнительный анализ конкурирующих явлений. В поиске функций приходится расширять круг задач и обращаться к выяснению способов преодоления информационной неопределенности, развивая методы анализа процессов в условиях недостатка достоверных сведений. Математики, действующие в условиях случайных процессов и дефицита достоверной полезной информации, долгое время имели только одну теорию, на основе которой оценивали событие – теорию вероятностей. Для того, чтобы эта теория надежно работала, необходимо накапливать массив данных, характеризующих течение событий. Чем больше массив,

Рис. 10. Этапы принятия решения

тем выше вероятность вынесения правильного решения по исходу событий. Однако зачастую трудно полагаться на эту теорию, потому что приходится действовать в условиях, когда создание массива данных невозможно или в силу временных ограничений или вследствие неповторимости событий. Математическая теория возможностей, по сравнению с предыдущей, обладает более мощным комплексом средств для оценки перспективы сложно предсказуемых процессов, так что можно рассчитывать, что именно она расширит перспективу понимания принципов принятия решений. Для того, чтобы воспользоваться преимуществами те-

ории возможностей в отборе и в построении вариантов принятия решений, нужен опыт моделирования событий на основе наличной информации и необходимы знания о закономерностях событий. Именно такой опыт требуется тому, кто занимается организацией переговоров в условиях разногласия интересов сторон. Если ведущий переговоров и медиатор, помогающий урегулировать конфликт, знакомы с алгоритмами теории возможностей, то им легче ориентироваться в спорных обстоятельствах, чем коллегам, считающим свою специальность свободным творчеством. Картина математических теорий, которые могут привлекаться в процессе переговоров по спорным проблемам, будет более полной, если отметить еще одну – теорию упорядоченного хаоса, которой может воспользоваться специалист, имеющий дело со сложно предсказуемыми событиями. Если медиатор предпочитает воспользоваться теорией хаоса с выделением фракталов для истолкования упорядоченности конфликтных отношений сторон, то это значит, что он рассматривает спор в качестве события со случайным исходом, а выход из конфликтной ситуации относится к наступлению упорядоченности, достижение которой трудно контролировать извне. Какими бы ни были теоретические предпочтения специалиста, занимающегося организацией переговоров в условиях противоречий, он не может игнорировать достижения системологии, потому что и семья, и общественная организация, в которой возник спор, представляют собой систему, образованную информационными связями, обладающими эмоциональной насыщенностью. Математическая теория управления системами и «большими» системами, то есть, обладающими подсистемами, исследует принципы развития систем под влиянием внутренних и внешних факторов.

Внедрение системной теории в конфликтологию и медиацию идет медленно. Одна из причин – сложность интерпретации системных социальных явлений ввиду того, что каждая социальная ячейка, уникальна по своей организации и целесообразности. Понимание сути системоорганизующего фактора, обеспечивающего формирование, консолидацию и деятельность сообщества, требует глубинного взгляда на события внутри и вокруг сообщества.

Отдавая должное математическим теориям, посвященным принципам принятия решения, не предполагается настойчиво пропагандировать их применение в психологическом консультировании и медиации. Если вообразить ситуацию, когда математика вместе с информатикой справилась со своими задачами в

описании принципов сравнительного анализа обстоятельств, то и тогда проблемы принятия решения в условиях спора не станут простыми из-за наличия вопросов психологического и нейрофизиологического плана. Схема этапов принятия решения (см. рис. 10) дает возможность визуализировать место основополагающих мероприятий, обусловленных мотивациями и эмоциями. Имеется в виду, что выбор позиции для принятия решения связан и с жизненными ценностями, и с психологическими установками, и с потребностями, и с функциональным состоянием. Вместе с позицией прагматика, анализирующего множество вариантов в стремлении найти самый выгодный, есть позиция эмоционального восприятия проблемной ситуации, когда критерием выбора служит не материальная выгода, а эмоциональное предпочтение. И есть еще одна позиция, основанная на установке достижения согласия, когда решение принимается с учетом мнений окружения. Иллюстрирующую сложность принятия решения притчу об осле Буридана (с выбором одной альтернативы из двух равных) легко переделать и представить животное перед выбором одной из множества одинаковых лужаек, на каждой из которых множество полезных и вредных растений. Полномасштабный ответ на все вопросы, которые возникают в связи с необходимостью принять решение, потребует столько интеллектуальных и эмоциональных затрат, что животное, действительно, умрет с голода, если не найдет способа сократить массив вопросов, избрав оптимальную позицию для осуществления выбора. Поскольку животное способно менять свою позицию, лужайки в его глазах перестанут быть равными, и это облегчит выбор. Подобным образом участники спора, согласовав позиции, выходят из тупиковой ситуации. Было бы интересно узнать, какие позиции как чаще всего используются участниками урегулированного спора, однако в настоящее время отсутствуют статистические данные, и вопрос остается открытым.

Приведенная схема этапов принятия решения (см. рис. 10) обращает внимание на важность начальных этапов – постановку проблемы и оценку доступной информации – той, которая есть в наличии и той, которую можно добыть, приложив усилия. Затем наступает этап селекции доступной информации по степени достоверности с выделением дезинформации и бесполезной (шумовой помехи). И несомненно, что этап позиционирования – это самый ответственный и сложный, особенно тогда, когда существует ряд альтернатив с неопределенной перспективой. И успех принятия решения связывается с умением произвести прогноз изменения си-

туации для поступков из каждой позиции. Далее следует отметить, что завершающему этапу выбора альтернатив предшествует этап формирования набора вариантов решений. Чем шире этот набор, тем сложнее процесс принятия решения, но тем выше вероятность нахождения самого эффективного варианта, причем такого, который может выходить за рамки первоначальных намерений. Например, инвестор, рассматривая вариант вложения свободных денег, расширяет горизонт поиска и неожиданно выясняет, что в сложившейся ситуации эти деньги выгоднее всего потратить на благотворительность, поскольку достигается снижение налоговой нагрузки, а эффект такого снижения оказывается полезным стимулом развития основного бизнеса. Другой пример – выход из тупиковой ситуации разрешения конфликта обеспечивается тем, что благодаря медиатору сторонам удается разглядеть парадоксальность своего спора и понять его «смехотворность». Далеко не всегда юмор приводит к согласию, но, несомненно, содействует достижению согласия. Эвристический и творческий подход зачастую помогает разрешать проблемы эффективнее, чем скрупулезный подсчет выгод и потерь. Творчество особенно полезно, когда в ряду допустимых вариантов находятся те, которые выходят за рамки экспертного анализа. Творчество не гарантирует успеха, но имеет важное преимущество – выводит интеллект из состояния тупикового напряжения, сопоставимого с состоянием буриданова осла. В предыдущей главе творчество определяется в качестве результата мобилизации психики на создание образов, трансляция которых воздействует на эмоции и мотивации. В данной главе, посвященной принципам принятия решений, обращается внимание на создание образа действий, ведущих к достижению актуальной цели.

4.1.2. О природе процессов принятия решения

В механистической теории поведения со схемой «стимул-реакция» под принятием решения подразумевался некий процесс между стимулом и реакцией, который выражается в переплетении явлений «конвергенции, констелляции, суммации» возбуждений, вызываемых воздействием внешних и внутренних раздражителей. Игнорировался тот факт, что мозг воспринимает не все, что действует на рецепторы, а только то, на что есть запрос, задаваемый мотивацией. Отмеченный факт заставляет пересмотреть основополагающие механистические представления относительно восприятия внешней информации и формирования памяти. Системно-информационная

парадигма противостоит механистической. Нейроинформатика обеспечивает конструктивный подход к «проклятому» вопросу о связи мозга с психикой, показав, что физиологические и психологические явления опосредуются информационными процессами. Упор в изучении нейроинформационных принципов принятия решения делается на исследовании целостных образов, которые складываются из информационных фрагментов, распределенных в памяти и объединяемых благодаря ассоциативным сетям. Поэтому при истолковании сути принятия решения предлагается обратиться к закономерностям формирования образов. Именно нейроинформатика (междисциплинарная область знания на стыке нейрофизиологии, информатики, математики) с ее моделями опознавания образов и учетом дискретности информации определяет главное направление теории принятия решений. Ниже предлагается определение, которое соответствует схеме этапов действий по выработке решения. Обращается внимание на тот факт, что решение обеспечивается мобилизацией психических процессов, то есть, не только основополагающих интеллектуальных, но и мотивационно-эмоциональных, а также физиологических:

Принятие решения – это психический акт преодоления ситуационной неопределенности посредством создания или выбора предпочтительного варианта целостного образа (синтаксического, практического или семантического), формируемого на основе наличной и гипотетической информации. Реализация акта происходит под влиянием эмоций и отражает познание собственного Я и внешнего мира.

Если это образы синтаксические, то они представляют собой структурную схему одного из элементов модели мира; если практические – выражаются программой действий по достижению цели; если семантические (передающие смысл событий) – то имеют вид символики, отражающей логическую схему отношений между ситуационными обстоятельствами. В приведенном определении имеется принципиальный момент – отмечается «предпочтительность», а не безусловная «выгодность» выбора. Тем самым подчеркивается тот факт, что именно эмоциональная оценка событий превосходит по своему весу результат многомерного анализа и прогноза ситуации.

Проблема принятия решения исследуется, как и память, в четырех аспектах: структуры, состояния, организации мозговых процессов и управления ими. В данном разделе обозначаются вопросы, представляющиеся наиболее интересными в связи с

этими аспектами, и рассматриваются универсальные особенности принятия решений в условиях разногласий. При этом в центре внимания остаются психологические проблемы преодоления противоречий межличностного общения и нахождения путей, ведущих к согласию. Еще раз подчеркивается, что процесс принятия решения базируется на завершении целостности тех образов, которые формируются с использованием наличных сведений и того, что подсказывает воображение. Можно сказать иначе – по сути, речь идет о создании гипотез, проверке их правомочности, прогнозе развития событий при соблюдении условий гипотезы и сопоставлении последствий гипотетических событий. Понятно, что синтаксические, семантические и практические образы, отражающие структуру мира, осмысление событий и программы действий, формируются не одинаково, однако можно выделить общие принципы. Образы разворачиваются на основе данных обработки доступной информации, в составе которой имеется полезная достоверная информация, а также помеха, затрудняющая принятие решения. Кроме того, в наличной информации может присутствовать дезинформация, которая имитирует полезную информацию и провоцирует ошибку в решении. К дезинформации относятся и те фрагменты достоверной информации, которые извлечены из контекста и провоцируют неверное решение. В последнем случае говорят о манипулятивности, в отличие от лжи, когда распространяется заведомо недостоверная информация.

Универсальной моделью процессов принятия решения можно считать процесс опознавания фрагментарных изображений с предъявлением изменяющегося количества фрагментов на фоне вредных сигналов. Методика была разработана в лаборатории Ю.Е. Шелепина (Chihman V. et al, 2001) и адаптирована для нейроинформационных и психологических исследований (Лавров В.В., Рудинский А.В., 2011). Преимущество методики заключается в том, что известно единственно правильное решение (то есть, тестируемое изображение), а также измеряется полезная информация и вредная. Наиболее интересно испытать модель с использованием дезинформации, а не простой шумовой помехи. Применение методики иллюстрируется на примере опознавания неполных изображений, восприятия которых усложняется наличием ложных фрагментов, имеющих те же параметры, что и полезные. На рис. 11 приводится ряд снимков с экрана монитора, на котором в эксперименте исследовали особенности опознавания фрагментарных образов.

Рис. 11. Усложнение принятия решения по опознаванию фрагментарных контурных изображений на фоне ложных сигналов: а – 100% фрагментов изображения на фоне дезинформации, занимающей 8% площади экрана; б – 60% фрагментов изображения на фоне дезинформации 16%; в – 100% фрагментов изображения на фоне дезинформации 32%; г – 100% фрагментов изображения на фоне дезинформации 64%

Прослеженное в работе соответствие между тремя рядами переменных – порогами опознавания неполных изображений без помехи, при наличии шумовой помехи и при воздействии дезинформации – указывает на общность нервного механизма, выполняющего опознавание в условиях дефицита полезной информации и при воздействии вредных сигналов. В предыдущей главе было отмечено, что в основе нейрофизиологических механизмов памяти находится гетерогенный модуль, включающий в себя два типа нейронов: специфические, ответственные за анализ и регистрацию информации, и неспецифические, управляющие работой спец-

ифических нейронов в соответствии с поведенческими задачами. Ниже предлагается схема, иллюстрирующая работу модуля при действии ложных сигналов.

Рис. 12. Схема процессов в ходе преодоления дезинформации и опознания образа (левая колонка) и структура гетерогенного нейронного модуля (правая колонка с пояснением обозначений) с пространственным и функциональным совмещением специфических нейронов, ответственных за восприятие, обработку и регистрацию информации, и регуляторных нейронов, обеспечивающих оценку весовых параметров сигналов и ассоциации при построении гипотетических образов, представляющих неспецифическую систему.

Наличие в гетерогенном нейронном модуле регуляторов, связанных с лимбико-ретикулярными отделами неспецифических систем, составляющими активационноэмоциогенный комплекс мозга (Кратин и др., 1982), объясняет детальный механизм эмоционального влияния на работу мозга. В специально проведенном исследовании (Лавров, Рудинский, 2011) показана мобилизация способности принимать правильные решения и преодолевать дезинформацию при оптимизации эмоционального состояния. Повышение способности, по всей видимости, обусловлено облег-

чением создания гипотез за счет ассоциативных мозговых связей, консолидация которых происходит под контролем неспецифических систем, ответственных за регуляцию функционального состояния мозга. Соответственно, предполагается, что поиск способов, мобилизующих мозг на принятие ответственных решений в условиях вредных информационных воздействий, целесообразно сочетать с одновременной разработкой методов эмоциональной оптимизации.

4.1.3. Категории и уровни принятия решений

При рассмотрении особенностей принятия решений, прежде всего, констатируется тот факт, что проблемы, которые возникают в жизненных ситуациях, делятся на два типа. Во-первых, те проблемы, которые имеют единственное правильное допустимое решение. И, во-вторых, проблемы, решение которых допускает ряд вариантов и задача состоит в предпочтении одного другим. Причем, что принципиально важно, при урегулировании социальных проблем предпочтение зачастую отдается тому варианту решения, которое не только дает наибольшую материальную выгоду, но и обеспечивает наибольшую эмоциональную позитивность внутриличностного состояния и межличностных отношений. Пример первого типа задач, имеющих единственное правильное решение, демонстрируется на рис. 11. Существует только один вариант правильного опознания изображения. Решение задач первого типа легче поддается формализации, чем второго. В частности, авторы (Лавров, Рудинский, 2011), используя модель опознания фрагментарных изображений, предложили алгоритмы манипуляции весовыми параметрами информации для принятия правильного решения на основе минимального количества фрагментов в условиях повышения сопротивляемости помехе и дезинформации.

Проблемы второго типа, свойственные межличностным и личностногрупповым отношениям в социуме, связаны с выявлением оптимального решения из ряда допустимых. Предпочтение, отдаваемое выбранному решению, основывается на разработке вариантов решений и на сравнительном анализе результатов, получаемых в каждом варианте (определяется вариант достижения цели с наименьшими материальными и временными затратами) и на прогнозе изменений эмоциональных отношений в социуме. В данной работе преимущественно речь идет о проблемах и задачах второго типа. Именно они возникают перед медиатором

при разрешении конфликтов, и именно их приходится решать специалисту, занимающемуся управлением коллективной деятельности. Теория управления «большими» системами, то есть, такими, которые состоят из элементов, объединенных в иерархически организованные подсистемы, предлагает математический аппарат для системного анализа. Сказанное убеждает, что принятие решений по задачам второго типа требует от специалиста не только обладания профессиональными знаниями и навыками, но также умения ориентироваться в системе информационно-эмоциональных отношений, сложившихся в социуме.

Далее обращается внимание на то обстоятельство, что в практической деятельности каждому, работающему в сфере коллективного общения, приходится сталкиваться с задачами неодинаковой трудности. С одной стороны трудность обусловлена сложным многообразным переплетением обстоятельств, которые приходится учитывать, а с другой – уровнем компетенции специалиста. Критерии оценки компетенции медиатора приводятся в отдельной публикации (Лаврова Н.М., Лавров В.В., Лавров Н.В., 2011). Здесь не рассматриваются параметры компетенции, лишь отмечается, что существует пороговый уровень компетенции, обеспечивающий специалисту способность решения задач определенной категории сложности. Если уровень ниже порогового, то решение данного рода задач становится непреодолимым препятствием в работе. Таким образом, отвечая на вопрос о критериях трудности принятия решений, отмечается очевидное положение – трудность определяется многофакторностью решаемой проблемы и компетенцией, обусловленной знаниями, практическими навыками и личностными особенностями. Если задача находится в рамках компетенции, то возникают два следующих вопроса. Первый: «Когда приступать к формулированию решения задачи – сразу же после определения ее сути или только после того, как завершено создание набора вариантов и произведена сравнительная оценка вариантов?» и второй: «Какая степень мотивации полезна, и до какого уровня следует мобилизовать наличные личностные ресурсы при разрешении проблемы?»

Отвечая на первый вопрос, придется признать существование противоречия в подходе к решению. Дело в том, что действие по схеме: вначале накопить полезную информацию, затем оценить возможные гипотетические варианты и только затем выбрать предпочтительный вариант – выглядит наиболее логично, однако менее рационально. В этом случае не удастся

экономить ресурсы и время, которые будут излишне затрачены после того, как созданы пороговые условия для решения. Сказанное поясняется примером, который иллюстрируется с помощью рис. 11. Для принятия правильного решения по опознанию изображения можно затратить время на получение полного контура (а), но можно ограничиться частью фрагментов (б), сэкономив при этом время.

Второй вопрос также касается экономии ресурсов. Имеется в виду, что интеллектуальная деятельность, сопряженная с работой памяти, ведет к напряжению в эмоционально-мотивационной сфере. Поддержание напряжения сопровождается негативными последствиями. Продолжительный эмоциональный стресс, вызванный информационными нагрузками, как известно, в частности (Лавров, 1996), приводит к астенизации с истощением ресурса не только мозговых, но и соматовегетативных систем организма. То есть, отвечая на второй вопрос, следует признать, что принятие ответственных решений обеспечивается функциональным ресурсом всех мозговых и соматовегетативных систем. Соответственно, возникает проблема выбора путей, позволяющих прийти к решению с минимальным ущербом для ресурса.

На прилагаемой ниже схеме на рис. 13 демонстрируются три возможности принятия ответственных решений. Первый вариант выглядит наиболее экономным, однако он обладает существенным недостатком, поскольку не учитывает индивидуальных особенностей ситуации и обстоятельств психоэмоционального плана. Второй вариант, несомненно, наиболее затратный, но при этом обеспечивает наибольшую вероятность успешного решения. У третьего варианта более высокий риск ошибки, однако, именно этот вариант обладает преимуществом, поскольку может применяться для разрешения комплекса взаимосвязанных проблем.

Специалистам, которым по роду деятельности приходится принимать «судьбоносные» решения, необходимы навыки всех уровней. Обладание навыками позволяет сочетать подходы и перейти с одного уровня на другой по мере изменения проблемной ситуации. Дело в том, что большинство жизненно важных проблем связано с дефицитом достоверной информации. По мере разрешения проблемы может быть найдена недостающая информация, что позволит перейти к упрощенному варианту. Но нередко выясняется, что рассматриваемая проблема является частью комплекса взаимосвязанных социальных проблем, что необходимы сведения

Рис. 13. Варианты подходов к принятию решений в условиях стандартных и нестандартных проблем.

о целостном состоянии социальной системы, что наличной информации недостаточно для взвешенного решения – и тогда приходится выбрать эвристический вариант. Таким образом, принятие решений в условиях второго типа проблем, когда предпочтение отдается выбранному варианту после сочетанной оценки выгоды и эмоциональных последствий, сопряжено с мобилизацией личностного потенциала – и интеллектуального, и эмоционального, и поэтому чревато развитием дистресса. Навыки, полученные в результате тренингов по «стрессменеджменту» (в частности, проводимых ЦСКО «Synergia» www.synergiaspb.ru), помогают избежать последствий дистресса.

Опыт проведения переговоров по семейным, организационным и бизнес проблемам показывает, что разрешение проблемы облегчается, если переговорам предшествует апробированная ведущим подготовительная процедура. Если на переговоры отводится короткое время, то приходится ограничиться констатацией того факта, что каждый человек обязан осознавать значимость принимаемых решений: «Позвольте обратить Ваше внимание на то обстоятельство, что все слова, которые Вы произнесете, и все Ваши действия в процессе обсуждения окажут положительное или отрицательное влияние на успех разрешения проблемы. Какими

бы ни были Ваши цели на переговорах, полезно критически оценивать свои действия. Вы несете ответственность за принимаемые Вами решения и их последствия.» Если переговоры не имеют жестких временных рамок, то подготовительная процедура может включать в себя ряд мероприятий из арсенала методов психологического консультирования – от анализа готовности сторон к переговорам до мобилизации личностного потенциала на участие в дискуссии. При проведении переговоров, направленных на урегулирование конфликта, подготовительная процедура выделяется в виде отдельной стадии премедиации, которая рассматривается в следующих главах.

4.1.4. Принятие решения в условиях медиации

Как убеждает приведенный выше материал, недостаток достоверных сведений, множественность вариантов решений и воздействие вредной информации создают препятствия, преодолеть которые интеллекту удастся тем труднее, чем менее гармонично эмоциональное состояние человека. Поэтому рассмотрение рекомендаций, облегчающих работу интеллекта, сочетается с обсуждением способов снижения давления негативных эмоций. В предыдущих разделах предпринята попытка истолковать процесс принятия решения, исходя из представления о его связи с актуальной поведенческой целью. В данном разделе продолжается рассмотрение особенностей этого процесса в обстановке целей, обладающих неодинаковой поведенческой значимостью. Наибольший интерес представляют те цели, достижение которых обеспечивается взаимодействием в рамках социума. Характер целей обусловлен иерархическими отношениями и ситуационными обстоятельствами. Выделяются цели, связанные с управлением социумом, исполнением указаний и оценкой ситуации, уже сложившейся или возможной в будущем. Оценка проводится как по указанию извне, так и по собственному запросу. В соответствии с целями распределяются процессы принятия решений:

- управленческие,
- исполнительные
- экспертные.

Отмеченные категории могут применяться для характеристики целей, а также для классификаций решений и действий, совершаемых членами системных сообществ.

Рис. 14. Обстоятельства, влияющие на характер принятия решений в условиях разногласий.

Схема, приведенная на рис. 14, иллюстрирует комплекс факторов, влияющих на выбор способа урегулирования споров, возникших при взаимодействии членов социума. В основании схемы находятся доминантные поведенческие стратегии, под влиянием которых формируется подход к решению проблемы. Те стратегии, которые доминируют в поведении участников

спора, определяют течение переговоров и их исход. Перечень функциональных стратегий, снижающих эмоциональное напряжение межличностных и личностно-групповых отношений и дисфункциональных, увеличивающих напряжение, приводится в приложении № 3. Методика оценки стратегии и перехода от одной стратегии к другой излагается в специальной публикации (Лаврова, Лавров, 2009) и кратко освещается в последней главе. Здесь при рассмотрении факторов, влияющих на достижение согласия в споре, обращается внимание на основополагающее влияние доминантной стратегии на поведение спорных сторон в ходе переговоров. Если обсуждение разногласий происходит в условиях конфликта, выбор стратегии оказывается принципиальным для исхода переговоров. Существует множество обстоятельств, влияющих на исход спора, но именно мобилизация функциональных стратегий с отказом от дисфункциональных выступает одной из главных «мишеней», на которую направляются усилия медиатора. Доминантная стратегия определяет и толерантность спорных сторон, и способность воспринимать услышанное, и готовность искать пути, ведущие к согласованию интересов. Однако существует иное мнение относительно основной «мишени» – предполагается, что медиатору, прежде всего, следует обладать умением подавлять негативные эмоции участников спора с помощью вербальных и невербальных методов. Понятно, что ведение переговоров в условиях открытой враждебности сторон невозможно, но преодоление враждебности достигается быстрее, если удастся перевести поведение спорных сторон в русло функциональных стратегий, а не тогда, когда подавляются проявления агрессии. Опыт, полученный при урегулировании конфликтов и в области семейных отношений, и в производственных коллективах, и в общественных организациях, подтверждает вывод о том, что обращение к позитивным свойствам личности более эффективно, нежели концентрация усилий на противодействии негативным свойствам. Особенно отчетливо преимущество обращения к позитивным и функциональным личностным особенностям, по сравнению с негативными, проявляется в кризисных ситуациях, когда возникает угроза разрушения сложившегося сообщества. По всей видимости, это объясняется тем, что позитивный настрой способствует подъему уровня личностного ресурса. Чем выше уровень, тем успешнее разрешаются возникшие проблемы. Ниже на рис. 15 приво-

дятся обстоятельства, характерные для кризисной проблемы, и отмечаются способы сопротивления этим обстоятельствам.

Рис. 15. Обстоятельства, препятствующие принятию решения в условиях конфликтной ситуации (а) и распределение усилий по выходу из ситуации (б).

4.2. Принятие решений и когнитивные процессы

Существующий к настоящему времени материал относительно принципов принятия решения при дефиците достоверной информации распадается на две категории. Первая – включает в себя данные, касающиеся роли интеллекта в обработке наличной информации с обоснованием решения, преодолевающего неопределенность. Вторая – обращает внимание на организацию мозговых процессов и, в частности, на влияние эмоционального фактора. Каждый исследователь имеет право на условное разделение изучаемого объекта на элементы. После этого он может рассматривать элементы по отдельности, если не забывает о целостной взаимосвязи

элементов. Не вызывает сомнения, что и математические теории и выяснение влияния эмоционального фактора содействуют пониманию природы принятия ответственных решений, однако важно не забывать о единстве информационно-эмоциональных отношений, которые складываются между субличностями в рамках целостной личности, а также между представителями системного социума. Любая абсолютизация и отрыв интеллекта от эмоций или эмоций от интеллекта искажает целостную картину психики. Сказанное может служить призывом к предосторожности тем, кто превозносит роль интеллекта и принижает влияние эмоционального фактора на поведение, и тем, кто готов буквально истолковывать термин «эмоциональный интеллект», полагая, что эмоциональная сфера занимает отдельное место в мозге. Специфические нейроны, обеспечивающие анализ информации, и неспецифические, входящие в состав активационно-эмоционального комплекса, совмещены в пространстве мозга и структурно и функционально.

Еще одно предостережение тем, кто предпочитает простые теории сложным – это напоминание о том, что существует связь процессов принятия решения и когнитивных процессов. Если рассматривать процесс принятия решения в качестве сортировки поведенческих заготовок с предпочтением одного из вариантов, то тем самым искусственно упрощается суть процесса. Каждый многократно убеждался, что принятие ответственного решения сопряжено с оценкой состояния собственного «Я», с прогнозом изменения ситуации и с выяснением жизненной значимости поступка. Прогноз основан на логических построениях и на выяснении закономерностей, определяющих изменения ситуации. По сути, это означает обращение к познанию себя и внешнего мира. И вновь подчеркивается, что интеллект, обеспечивающий принятие решения, представляет собой мозговой аппарат, управляющий поведением под влиянием эмоций и с учетом логических построений, предусматривающих изменение внешней ситуации и внутриличностных обстоятельств. Последнее предостережение вряд ли воспримут те, кто связывает решение жизненно важных проблем с обязательным глубинным осмыслением обстоятельств и выяснением сокровенных мотиваций поступков. К ним относятся философы и психологи, объединенные экзистенциальными идеями, а также «люди искусства», полагающие, что осознание переживаний, обусловленных познанием природы собственных и чужих поступков, составляет не только одну из главных задач искусства, но и определяет цель действий в реальной жизни. Чтобы

быть правильно понятым, надо сделать оговорку, что в основе многих гениальных произведений искусства лежат переживания, вызванные осмыслением человеческого существования, а экзистенциализм не является тупиковым направлением философии и психологии. Более того, методы психоанализа, включающие в себя экзистенциальные, хотя и не обладают высокой эффективностью, все же дают положительные результаты при лечении поведенческих расстройств. Здесь обращается внимание на экзистенциализм не затем, чтобы дать ему оценку, а для того, чтобы подчеркнуть единство обстоятельств, определяющих ответственные решения и поступки. Складывается представление, что принятие ответственного решения обеспечивается триединством процессов:

1. анализа доступной информации и создания гипотез, моделирующих динамику проблемных событий,
2. оценки собственных эмоциональных предпочтений и эмоционального состояния окружающих,
3. осмысления проблемных событий в аспекте познания собственного Я и внешнего мира.

Отметив роль познания, можно было бы уклониться от дальнейших рассуждений на тему природы познавательных процессов или поступить так, как это делается многими, начиная с древней Греции, когда предполагалось, что гнозис (от греч. γνῶσις — «знание»), то есть, выяснение логики в структуре и событиях внешнего мира и внутреннего мира — это удел избранных «просветленных» личностей, разум которых превосходит обычный уровень. В дальнейшей истории мало изменялся взгляд на познавательные процессы, все так же отмечалась неординарность способности познавать устройство мира. Древний Рим оставил термин когнитивности (лат. *cognitio* - познание), опять-таки, полагая, что познание доступно только избранным. Одновременно было отмечено различие уровней познания мира: высших — с выяснением закономерностей организации Вселенной, и тех, которые не называются «низшими», но подразумеваются такими, потому что касаются обыденности. Признание такого различия не изменилось вплоть до настоящего времени. В психологической и нейрофизиологической литературе авторы, рассматривая познавательные или, иначе говоря, когнитивные процессы, зачастую отмечают «возвышенность» мозговых функций, лежащих в основе познания. Ссылка на такую «возвышенность» служит своеобразным оправданием неспособности согласовать психологическое и физиологическое знание. В условиях, когда вопрос о цели познания оторван от вопроса о целях поведения,

познание приобретает мистический оттенок. Предположения о целях познания варьируют от теологических (познание истолковывается как обретение связи с Создателем мира) до механистических (природа познания объясняется существованием ориентировочного рефлекса). Но если согласиться, что познание, обеспечивая успех разрешения жизненных проблем, является одной из форм поведения, тогда изучение познания обретает предметность. Известно, что поведение человека управляется потребностями, удовлетворение которых происходит на основе программ-мотиваций, задаваемых генетически и формируемых обучением. Соответственно, возникает вопрос, на какой потребности основывается мотивация познания. Чтобы ответить на вопрос, надо вспомнить о градуальности потребностей. У психически здоровых людей доминирует потребность продолжения рода, затем идут потребности самосохранения-выживания и далее — самовыражения. Духовные потребности можно отнести к самовыражению или можно рассматривать отдельно. Причем надо оговориться, что подразумевается доминантность потребностей в шкале жизненных ценностей, а не в каждом поведенческом акте. Актуальная потребность в конкретной поведенческой ситуации может отличаться от доминантной. Но это не означает нарушения градуальности, поскольку доминантность определяется не по одной из ситуаций, а по шкале жизненных ценностей. Так, например, человек, испытывая острую жажду, забывает о других потребностях, но это не значит, что жажда изменила структуру его личности и произошла перестройка шкалы ценностей. В условиях, когда возникнет угроза его близким, доминантная потребность защиты и продолжения рода отодвинет на задний план и потребности самосохранения и самовыражения, которые могла быть высоко актуальны в иных ситуациях. На приводимом ниже рис. 16 иллюстрируются элементы процесса принятия решений от момента актуализации потребности и мотивации, направленной на ее удовлетворение, с последующим целепостроением, формулированием проблемы и использованием сведений, накопленных в результате познания и создания моделей внешнего мира и Я.

В свете сказанного об универсальных принципах поведения, познание представляется в виде, процесса, направленного на удовлетворение запроса на достоверную информацию, облегчающую выход из проблемной ситуации. Стремление к постижению истины выражается в построении моделей внешнего мира и собственного Я, приближающихся по тождественности к реальности. Материалом для построения моделей служат образы, составленные из инфор-

Рис. 16. Связь когнитивных процессов с принятием решения в проблемной ситуации

мационных фрагментов, находящихся в ассоциативной сети и одновременно используемых при составлении разных образов. Этот материал сохраняется в памяти в базах данных и знания. Образы используются в качестве аргументов принятия решений по категориям информации: синтаксическая (что такое?), семантическая (что делать?) и прагматическая (как делать?). Если попытаться очертить контур элементов, составляющих структуру познания, то получается когнитивный треугольник с вершинами: А) создание моделей внешнего мира, В) формирование модели внутреннего мира, С) а также модели взаимодействия миров. Осмысление сложившейся ситуации ведет к пониманию причинно-следственных обстоятельств и подразумевает познание их природы. Значимость познавательных процессов для принятия ответственных решений иллюстрируется на схеме (рис. 16) с обозначением влияния когнитивного треугольника. Когнитивная деятельность заключается в накоплении материала, который изначально передан генетически, а затем обогащен в ходе обучения на основе «проб и ошибок», а также благодаря усвоению указаний наставника и результатов собственного познания мира. Можно полагать, что результаты познания, обусловленные удовлетворением основополагающих потребностей, естественно, различаются в соответствии с характером потребностей. Духовные потребности и потребности самовыражения обращены к осмыслению природы мира и сути жизни. Потребности сохранения рода и самосохранения выражаются в запросе на достоверные сведения относительно перспек-

тивы выживания. Можно выделять первые потребности в качестве «высших», но нельзя забывать о доминантности вторых в поведении.

ГЛАВА 5.

ТИПОЛОГИЯ КОНФЛИКТОВ ПО ОСОБЕННОСТЯМ ПРОВОКАЦИИ И НАПРАВЛЕНИЯМ УРЕГУЛИРОВАНИЯ

5.1. О толерантности и конфликтности в условиях неизбежных разногласий

Камнем преткновения в изучении социальных проблем, связанных с конфликтом, стал вопрос о генетической предопределенности поведенческих установок человека. Имеются в виду не индивидуальные психологические особенности, а природные склонности, определяющие формирование групповых отношений. Что преобладает – враждебность или толерантность? К настоящему времени накапливается все больше доводов в пользу наследственно обусловленной толерантности, обеспечивающей групповую солидарность. Несмотря на то что картина внутригрупповых связей всегда демонстрирует переплетение противоположных факторов и противоположных тенденций, можно полагать, что стремление к толерантности в отношениях с окружающими характеризует универсальную поведенческую мотивацию человека. Об этом убедительно свидетельствуют результаты глобального наблюдения копинг-стратегий, показавшие, что поведение всех людей определяется главной целью – снятием негативного эмоционального напряжения (Amirkhan, 1990). Установлено, что каждый человек, выстраивая свое поведение, отдает предпочтение стратегиям, ведущим к уменьшению дистресса. Другое дело – насколько стратегии функциональны, то есть в какой степени они обеспечивают достижение цели. Отмечено, что, стремясь к снятию стресса, человек может выбрать дисфункциональную стратегию и спровоцировать

напряжение противоречий в отношениях с окружающими вместо желаемого снятия стресса (Лавровы, 2009). Здесь важно отметить главный момент – универсальность стремления к эмоциональной позитивности, а не конфликтности, которая якобы заложена в основополагающую цель поведения. Между тем в литературе по конфликтологии продолжает доминировать древнее представление «Homo homini lupus est», основанное на том, что человек не может не быть эгоистом, а преследуя свои цели, обязательно враждует с окружающими. Человек действительно эгоистичен, но цель «разумного эгоиста» заключается в создании для себя комфортных эмоциональных условий, которые возможны только при поддержании толерантных отношений с окружающими. А если «человек человеку волю», то придется находиться в условиях постоянного негативного эмоционального напряжения, что не соответствует цели «разумного эгоиста», стремящегося к эмоциональному комфорту. Поэтому поддержанное авторами, в частности Г. Зиммелем и З. Фрейдом (цит. по Хрестоматия, ред. Гришина, 2008), мнение о предопределенной враждебной настроенности людей нуждается в пересмотре. Действительно, в любой обстановке, особенно в новой, обязательно возникают разногласия между взаимодействующими сторонами. Общеизвестно, что противоречия представляют собой атрибут любой деятельности, однако это не означает, что противоречия являются следствием природной враждебности и наследственно закрепленного стремления к конфликтам. Совсем наоборот, реагируя на новизну и стремясь избежать возможных опасностей, каждый производит поиск путей, ведущих к толерантности. Именно стремление к толерантности представляет собой главную мотивацию поведения, а тот факт, что реализация мотивации встречается с множеством препятствий, не может опровергнуть представление о позитивной ориентации поведения. Самые мощные препятствия создаются ригидными психологическими установками, которые отражают внутригрупповые и межгрупповые интересы. Например, имеется в виду, что межнациональные разногласия создают неприязнь в общении представителей враждебных наций, однако эта неприязнь не возникает, оставаясь люди в неведении о разногласиях.

Факторы, препятствующие преодолению противоречий и вызывающие конфронтацию членов социума, выглядят более отчетливо, если сопоставить их с факторами, определяющими толерантное поведение. Соответственно, можно полагать, что изучение принципов толерантности представляет собой исходный момент в понимании природы конфликта и, более того, по всей видимости, создает плат-

форму для исследования проблем конфликта. Признание такого положения не только восстанавливает логику исследования, но и расширяет возможности конфликтологии, которая, несмотря на усилия предыдущих и современных авторов, так и не пришла к постижению сути конфликта. Дело не в том, чтобы распределять приоритеты между теорией толерантности и теорией конфликта, а в том, чтобы найти выход из тупика, который возник в изучении природы конфликта. Такой выход, благоприятный для обеих теорий, намечается, если обратиться к работам в области урегулирования споров и конфликтов, а не провокации конфронтации.

Если рассматривать способы разрешения споров в аспекте экономической целесообразности и если поставить знак равенства между медиацией и примирительной процедурой, то не возникает вопросов о сути посредничества. Произвести урегулирование спора с помощью услуги посредника, учитывающего все мнения спорных сторон, несравнимо дешевле, чем обращаться в суд, привлекать адвокатов и наемных представителей и получить узаконенное судом решение, неисполнение которого жестко наказывается. Но если требуется разглядеть глубинные процессы в природе конфликта и медиации, то экономический подход не годится, требуется анализ общественных отношений, хотя и с точки зрения социологии смутно просматриваются механизмы споров и конфликтов. Ни у кого не вызывает сомнений, что любой конфликт испытывает влияние социума, в котором находятся спорные стороны. Но отсутствует ясное определение характера этого влияния, поскольку не известно, как оценивать функциональный потенциал социума, как представить механизм конфликта и реакции механизма на воздействия социума. Кроме того, не понятно, как рассматривать закрытые конфликты, изолированные от прямого воздействия социума.

Психологическое изучение толерантных отношений и развития конфликтов сопровождается расширением круга затрагиваемых проблем и увеличением перечня наук, с которыми связаны проблемы. Складывается понимание того, что именно обращение к данным о принципах мозговой деятельности открывает перспективу для объяснения природы толерантности и конфликтности. Однако здесь надо сделать существенные оговорки. Несомненно, знание принципов работы мозга перспективно и для психологии, и для теории толерантности, однако нейрофизиология располагает сведениями, которые могут использоваться только выборочно, потому что наука о мозге находится в состоянии борьбы теоретических представлений. Еще не до конца преодолены последствия

механистической теории, предусматривающей жесткую привязку функций к структурам и «коммутацию» структур в качестве субстрата памяти. Психофизиология, предполагая, что психические явления прямо связаны с физическими и химическими мозговыми процессами, игнорирует неопровержимые факты, которые демонстрируют существование промежуточного звена между психическими явлениями и физиологическими. В качестве такого звена выступают нейроинформационные процессы. Именно восприятие информации, ее анализ при сопоставлении с хранящейся в памяти обеспечивает принятие поведенческих решений. Отсюда следует вывод, что достижение согласованности спорных сторон в принятии поведенческих решений обусловлено одинаковым восприятием и оценкой информации. Если одна и та же полученная информация неодинаково оценивается сторонами, то они не достигают согласованности в своих поступках и по-разному решают общие задачи.

Понимание нейрофизиологических основ толерантности и конфликтности обеспечивается изучением принципов принятия поведенческих решений. Выяснение закономерностей, управляющих нейроинформационными процессами, открывает путь для поиска принципов преодоления конфликтности, обусловленной рассогласованием решений. Говоря о нейрофизиологическом аспекте преодоления конфликтов, нелишне подчеркнуть, что дело не в том, чтобы найти структуру мозга, ответственную за конфликтность, и не в том, чтобы выявить фармакологический препарат, влияющий на агрессию, а в том, чтобы определить способы согласованного взаимодействия в общей проблемной ситуации. Каждый на личном опыте убедился, что в условиях, когда люди совершают ошибочные и необдуманные поступки, между ними возникает враждебность, обусловленная рассогласованием действий. Если не признавать ошибки и не исправлять их, враждебность перерастает в явно выраженное противодействие. То есть конфликт, по сути, отражает реакцию на «неправильные» поступки в предварительно плохо обдуманной ситуации.

Как строить теорию толерантности и изучать природу конфликта? Какой аспект выбрать? Понятно, что ни от одного из аспектов не стоит отказываться, но если пренебречь последним, нейроинформационным, то теория останется загадкой. Именно изучение согласованного принятия решений общих проблем обещает успех в поиске надежных принципов закрепления толерантности. Одновременно с этим раскроется природа конфликта, поскольку его возникновение отражает деструкцию согласованности. Еще раз концентрируется внимание на том, что изучение конфликта

в качестве деструктивного момента во взаимодействии сторон является производным от теории толерантности. Чтобы понимать суть деструкции, надо знать, как идет ненарушенный процесс. Ненарушенный процесс – это согласованное принятие решений.

5.2. Типология конфликтов в аспекте деструкции толерантных «здоровых» социальных отношений

Если говорить о природе конфликта в самом общем понимании, то конфликт представляется в виде негативного явления, которое характеризуется противодействием сторон в условиях, когда назрела проблема, затрагивающая общие интересы. Противодействие переходит в конфронтацию и по мере эскалации конфликта обрастает множеством обстоятельств, препятствующих решению основной проблемы, потому что вокруг этой проблемы развернулся клубок иных. В процессе эскалации конфликта происходит своеобразная «цепная взрывная реакция», когда спорные стороны в стремлении причинить друг другу вред используют арсенал шантажа, клеветы, дезинформации, физического насилия, а также прибегают к изощренным методам подавления противоположной стороны. В сказанном нет ничего нового, личный опыт, получаемый в процессе жизни, дает примеры эскалации конфликта, но и демонстрирует иные случаи, когда спорные стороны добровольно соблюдают морально-этические нормы. В последнем случае не закрываются глаза на конфликт, но соблюдение негласной «джентльменской» или гласной договоренности (в частности, в виде соглашения о применении процедуры медиации) позволяет не усугублять основную проблему побочными.

Сказанное выше призвано обратить внимание на то, как влияет фактор адаптивности поведения на развитие конфликта. Именно неадаптивность поведения и нарушение одобренных обществом правил усиливает конфронтацию. При этом одна из сторон или, как бывает чаще всего, все стороны совершают поступки, неверно оценив ситуацию и приняв неправильное решение, нарушающее баланс позиций сторон. Поэтому одним из приоритетов исследования природы конфликта становится изучение механизмов принятия оптимальных решений в условиях неоптимальной информационной среды. Неоптимальность выражается в недостатке достоверной полезной информации, избытке бесполезной и в наличии дезинформации. Те, кто приходит к пониманию принципов урегулирования конфликтов через юриспруденцию,

могут не согласиться с предложенным приоритетом. Подобное несогласие могут выражать и те специалисты в области урегулирования споров, для которых важна простая схематичность технологической инструкции, а проблемы многообразия алгоритмов медиации, обусловленных информационными процессами, остаются чуждыми.

Если попытаться выделить смысловые составляющие термина «конфликт», то просматривается присутствие элемента, указывающего на деструкцию нормативного состояния внутригрупповых отношений. Враждебные стороны, явно выражающие свою конфронтацию, воспринимаются окружающими, не вовлеченными в конфликт, подобно тому, как воспринимаются инфицированные больные. Даже если испытывается сочувствие и сожаление, хочется находиться на расстоянии и не вступать в непосредственный контакт. Если рассматривать конфликт по аналогии с болезнью, то следует обратиться к определению болезни. Болезнь – это нарушение нормативности процессов в организме, возникающее в ответ на воздействие повреждающего фактора (травма, интоксикация, инфекция...), а также на изменение внешней и внутренней среды. Кроме того, болезнь провоцируется сбоем в работе какого-то органа, вследствие чего страдают функции остальных органов. Соответственно, лечение болезни подразумевает преодоление последствий повреждения, мобилизацию организма для адаптации к изменению внешней и внутренней среды, а также восстановление нормальной работы того органа, который спровоцировал болезнь.

Конфликт развивается подобно болезни. Инцидент может выражаться, во-первых, столкновением интересов. Столкновение действует на отношения, сложившиеся между сторонами, подобно травме. Не вызывает сомнений, что такой инцидент в виде столкновения интересов задает большинство конфликтов. Однако он является не единственной причиной конфликтов. Во-вторых, деструкция отношений сторон может произойти под влиянием изменения социально-экономических условий. Причем важно именно изменение, поскольку провокация конфликта создается не только негативным событием (например, банкротством фирмы), но и позитивными обстоятельствами (например, резкое повышение доходности общих активов может обострить противоречия между акционерами). И далее, в-третьих, конфликт может возникнуть как реакция на ошибочный поступок представителей сторон.

Конфликт, как и болезнь, не может находиться в стационарном состоянии. Он со временем или разрастается или разлагается по мере снижения напряжения противоречий. Задача, состоящая в поиске способов, помогающих преодолеть конфликт, решается по аналогии

с лечением болезни. Кардинальным способом является судебное разбирательство. Посредством процедуры, жестко регламентированной законом, производится разрешение конкретного спора без учета будущих последствий для взаимоотношений сторон. Внесудебные методы, основанные на добровольности сторон, обладают шадящим действием, не предусматривая применение принудительных мер. Понятно, почему существует многообразие внесудебных методов – оно обусловлено различием основополагающих факторов конфликта и, соответственно, различием способов, которые требуется применить в преодолении влияния этих факторов. По первому пункту, отмечающему фактор, провоцирующий конфликт (см. предыдущий абзац с описанием трех причин конфликта), следует добиваться согласования интересов и ожиданий сторон. По второму – надо искать способы оптимизации состояния и влияния внешней социально-экономической среды. Здесь необходимо сделать оговорку. Посредник в разрешении спора не имеет права привлекать третьих лиц и прямо обращаться за содействием к членам социума, в котором возник конфликт, если стороны не договорились об ином. Но посредник вправе учитывать влияние социума на конфликт и обязан это делать, анализируя степень влияния и последствия. По третьему пункту – требуется выявить ошибку в действиях стороны и создать условия для принятия правильного решения всеми сторонами, вовлеченными в конфликт. Ошибка может совершаться одним представителем спорных сторон, но исправляется с участием всех представителей конфликта. Таким образом, просматривается соотношение между провокаторами конфликта и способами его урегулирования, которое представлено в табл. 1.

Любая попытка систематизировать конфликты сталкивается с вопросом, по какому критерию классифицировать многообразие конфликтов, если каждый неповторим и по своей структуре, и по времени развития, и по переплетению проблем, и по эмоциональной насыщенности взаимоотношений спорных сторон. Мало выбрать критерий, важно остановиться на том, который дает ориентиры в понимании происхождения конфликта и помогает определять направление его урегулирования.

Предлагаемая типология, распределившая конфликты по характеру возникновения, обладает преимуществом по сравнению с уже существующими. Оно заключается в том, что типология разделяет группы провоцирующих факторов на те, которые обусловлены межличностными отношениями, отношениями личности и социума, а также внутриличностными коллизиями. Такое разделение позволяет четко обозначить направление главных усилий по урегулированию конфликта.

Рис.17. Провокаторы конфликта (а) и направления урегулирования конфликта (б). Римские цифры отмечают типы конфликтов согласно табл. 1.

Таблица 1.

Типология конфликтов в соответствии с провоцирующим фактором	
Типы провокации конфликта	Способ урегулирования конфликта
I Противоположность интересов в общей проблемной ситуации.	Поиск совпадающих ожиданий спорных сторон и формулирование соглашения.
II Негативное влияние социально-экономических факторов на поведенческие установки.	Перевод конфликта в закрытую форму, мобилизация спорных сторон на сопротивление негативным внешним влияниям.
III Последствия поступков, обусловленных ошибкой в оценке и прогнозе ситуации.	Мобилизация интеллекта спорных сторон на исправление ошибки и преодоление последствий ошибочных действий. Переговоры с акцентом на личную ответственность.

Если группировать провоцирующие факторы без определенного критерия, выделяя наиболее часто встреченные, как это, например, было сделано (Moog, 1986), то рекомендации медиатору выглядят расплывчато. Излагается множество советов, целесообразность каждого из которых не вызывает сомнений, потому что касаются навыков, которыми обладают профессионально подготовленные медиаторы, однако остается неясно, на каком направлении сосредоточить усилия медиации.

Далее следует признать то, что чистые формы, то есть относящиеся только к одному пункту, встречаются редко (если вообще существуют). Поэтому посредник в разрешении конфликта должен уметь работать по трем направлениям. И должен обладать пониманием сути здоровых/нормативных отношений и пониманием принципов принятия правильных решений.

Предлагаемая типология, построенная на учете провокаторов конфликта, не подразумевает отказа от иных способов классификации конфликтов. Существуют разнообразные варианты систематизации конфликтов, в частности, по структуре участвующих сторон, количеству спорных проблем, сложности конфликта, зна-

чимости для спорных сторон и т.д. Здесь не рассматриваются эти варианты, потому что решается задача проследить особенности конфликтов по типам инициации, а затем перейти к классификации конфликтов по типам разрешения.

5.3. Типология конфликтов по критерию способа урегулирования

Не только сведения, содержащиеся в литературе по конфликтологии, но и жизненный опыт любого человека свидетельствуют о неоднородности конфликтов и отсутствии универсальных способов урегулирования споров. В одном случае конфликт возникает взрывообразно после явно выраженного инцидента, в другом – после накопления «критической массы» негативных эмоций. Если классифицировать конфликты по времени развития или по иным структурным и функциональным параметрам сторон и социума, в котором он возник, то можно выделить много полезных рекомендаций для урегулирования конфликта.

Если поставить цель – найти общность в развитии разнородных конфликтов, то неизбежно придется обратиться к процессам коммуникации противоположных сторон. Почему они неверно воспринимают смысл информации, поступающей от оппонента? Для того чтобы ответить на вопрос, необходимо рассмотреть принципы коммуникации. Дело в том, что полученная информация обрабатывается в соответствии с контекстом, в который она вносится. Поэтому одна и та же информационная посылка воспринимается разными людьми по-своему. В условиях согласованного взаимодействия смысловые различия не существенны, но если возник конфликт и стороны находятся в состоянии конфронтации, то они теряют способность взаимного понимания. Объяснение нарушения коммуникации заключается в несовпадении их контекстов. Этот момент иллюстрируется на рис. 18 (верхняя часть). Несовпадение контекстов спорных сторон позволяет также объяснить эскалацию конфликта по мере расхождения контекстов. Такое расхождение обусловлено снижением способности интеллекта преодолевать расхождение из-за негативных влияний эмоций. Складывается «порочный круг» – чем острее конфликт и сильнее негативное влияние, тем слабее интеллект преодолевает расхождение. Наличие «порочного круга» было установлено в нейрофизиологических экспериментах (Лавров, 1997), и поэтому есть основание считать его механизм универсальным для поведения. Рис.

18 (нижняя часть) иллюстрирует схему «порочного круга», который складывается в общении спорных сторон. Выявленные обстоятельства указывают на способы восстановления конструктивного общения сторон – во-первых, мобилизация интеллекта и, во-вторых, преодоление негативного эмоционального напряжения, затрудняющего работу интеллекта. Оптимальное эмоциональное состояние служит важным условием перехода спорных сторон к конструктивному сотрудничеству, а разрушение «порочного круга» составляет одну из главных задач, решаемых медиатором.

Рис. 18. Несоответствие контекстов, определяющих восприятие информации (вверху), служит причиной взаимного непонимания спорных сторон и возникновения «порочного круга» (внизу), глубина которого находится в прямой зависимости от напряжения негативных эмоций.

Обстоятельства, характеризующиеся связью интеллекта и эмоций, в иной форме рассматриваются авторами (Goleman, 1996; Buzan, Buzan, 2000). Они также признают определяющее влияние эмоций на интеллект в процессе принятия жизненно важных решений. Предполагается, что принятие решений может осуществляться двумя механизмами – или интеллектуальным, или эмоциональным. В первом случае используется наличная достоверная информация (факты и установленные закономерности), а во втором – эмоциональные впечатления, создаваемые отношениями с окружением и оценкой ситуации. Никто не сомневается, что способность контролировать собственные эмоции и умение правильно определять эмоции окружающих в гораздо большей степени влияет на успех взаимодействия с сотрудниками, чем «холодный расчет» реальных вариантов решений (Goleman, 1996). Здесь нельзя не отметить путаницы с пониманием интеллекта и эмоций, вследствие чего был сделан вывод о существовании двух принципиально различных механизмов принятия решений. На самом деле имеется в виду различие стратегий принятия решений и поведенческих мотиваций. Путаница представлений неизбежно возникает, когда рассматривают эмоции в отрыве от мотиваций и потребностей, на основе которых формируются мотивации. Нейрофизиологическая теория функциональных систем (Анохин, 1985) нередко игнорируется зарубежными специалистами, предпочитающими пользоваться упрощенными механистичными моделями, предусматривающими «привязку» структур мозга к психическим явлениям. Упрощенность приводит к искажению системно-информационной сути мозговых событий. Еще раз подчеркивается, что структуры мозга представляют собой субстрат памяти, атрибутом которой является информация, обладающая разной значимостью и эмоциональной окраской. Сказанное отнюдь не означает ревизии выводов относительно влияния эмоционального фактора на успех управленческих решений.

Конкретизация задачи медиатора – мобилизовать интеллект за счет оптимизации эмоций – позволяет приступить к поиску путей ее решения. Сложность поиска обусловлена тем, что конфликты зарождаются под действием неодинаковых провокаторов (как это отмечено выше, см. табл. 1) и не могут разрешаться по универсальной схеме вследствие неодинакового функционального состояния спорных сторон. Для одних важна эмоциональная составляющая, а другие относятся к прагматикам и учитывают только доводы интеллекта, игнорируя эмоции. Для того чтобы разобраться с характеристикой конфликта, с которым предстоит

работать, медиатору недостаточно типологии провокаторов, требуется классификация конфликтов по способу разрешения. При составлении такой классификации (см. табл. 2) учитывали эмоциональную готовность спорных сторон к разрешению спора, степень мобилизации интеллекта и ту степень сотрудничества, к которому стороны планируют прийти – к примирению с выполнением принятых обязательств, к установлению толерантных отношений или к партнерству с перспективой гармоничного взаимодействия.

Здесь нельзя не отметить принципиальный момент. Примирительная процедура завершается оформлением договора. Он обязывает стороны соблюдать устанавливаемые правила поведения и сохранять ту структуру отношений сторон, которая в момент заключения мирового договора является взаимоприемлемой. Структура не подлежит изменению со временем, поскольку нарушение статус-кво может возродить конфликт. Вполне допустимо полагать, что примирительная процедура равнозначна подавлению конфликта. Такое подавление, обеспечиваемое за счет урегулирования противоречий, рассматривается в конфликтологии как процесс «управления конфликтом». Предполагается, что успех управления зависит от того, насколько полно выявлены противоречия, лежащие в основе конфликта. Согласительная процедура, в отличие от примирительной, предусматривает возможное изменение отношений спорных сторон в направлении консолидации. Главная особенность соглашения, знаменующего выход сторон из конфликтной ситуации, заключается в том, что стороны отказываются от конфронтации в пользу конструктивного сотрудничества. Соглашение не обязательно полностью соответствует требованиям общепринятых норм равноправия и справедливости. В процессе согласительной процедуры медиатор не стремится к проникновению вглубь конфликта с выяснением полного массива разногласий. Внимание спорных сторон сосредотачивается на интеграции ожиданий. Какой бы эффективной ни была медиация, в отношениях сторон после урегулирования конфликта неизбежно остается комплекс неразрешенных противоречий. Этот «осадок» противоречий обладает разрушительным потенциалом. В случае примирительной процедуры угроза больше, чем в случае согласительной процедуры. Дело в том, что формальное примирение ограничено рамками договора, в то время как восстановление конструктивного сотрудничества позволяет преодолевать обострившиеся разногласия. То есть согласительная процедура имеет преимущество по сравнению с примирительной.

Таблица 2.

Типология конфликтов в соответствии со способами урегулирования			
Типы разрешения конфликта	Достижимый результат	Полезно применять в условиях, когда:	Вредно использовать в условиях, когда:
I Избегание решения проблемы в основе конфликта.	Отсутствует обострение конфликта. Решение проблемы переносится в будущее. Со временем проблема может потерять актуальность, и конфликт угасает. Однако при этом остается негативный эмоциональный «осадок».	Конфликтная проблема не имеет большой важности, не требует немедленного решения, не угрожает постоянным повторением.	Конфликт затрагивает жизненно важные интересы и сохраняет постоянную актуальность.
II Согласование правил дальнейших действий.	Стороны конфликта гарантируют сохранение статус-кво и обещают не причинять друг другу вреда. При этом одна сторона оказывается в выигрышном положении, а другая – в положении проигравшего, что чревато непредсказуемостью развития конфликта.	Стороны конфликта исчерпали ресурсы разрешения конфликта в свою пользу. Прогнозируется изменение ситуации с неопределенной перспективой.	Сторона конфликта, оказавшаяся в проигрыше, способна в будущем решить конфликт в свою пользу после накопления ресурсов.

III Внешний арбитраж.	Решение общепризнанного арбитра диктует урегулирование конфликта в соответствии с установленными законами, правилами поведения и нормами справедливости. Арбитр обеспечивает контроль выполнения решения. Не исключается ситуация с проигравшей стороной.	Каждая из сторон конфликта обладает высоким ресурсом и способна своими действиями причинить сопернику и окружающим большой вред.	Несправедливость решения арбитра вследствие ошибки или вовлеченности в конфликт, а также отсутствие у арбитра достаточных ресурсов для контроля за выполнением решения могут спровоцировать обострение конфликта.
IV Согласование интересов.	Стороны разрешают конфликт при содействии посредника (медиатора), помогающего найти согласованное решение. Стороны взвешивают свои интересы и ожидания, обсуждают их и находят равновесный вариант. Отсутствует проигравшая сторона.	Стороны конфликта обладают равными возможностями добиваться решения проблемы в свою пользу и не готовы рисковать ради победы в конфликте.	Неверная оценка конфликтными сторонами своих и чужих ресурсов приводит к разрушению соглашений и переводит конфликт на новый уровень.

V Переход к партнерским отношениям.	Складывающиеся партнерские отношения уменьшают актуальность конфликтной ситуации. Возникший спор разрешается без конфронтации. Отсутствуют победитель и побежденный, поэтому отношения не омрачаются негативными эмоциями. Более того, споры в условиях партнерства способствуют мобилизации личностного и группового потенциала спорных сторон.	Существует перспектива длительного взаимодействия, есть общие цели и интересы, важность которых превосходит те, что затронуты в конфликтной ситуации.	Неверная оценка сторонами своих и чужих ресурсов, а также наличие у сторон целей, противоречащих партнерству, вызывает разрушение партнерства и углубляет конфликты.
---	--	---	--

5.4. Использование типологии конфликтов в работе медиатора

В свете особенностей двух процедур, отмеченных выше, прослеживается значимость типологии конфликтов по способам урегулирования (см. табл. 2) – облегчается выбор уровня, на котором разворачивается медиация. Имеется в виду стандартный уровень, соответствующий разворачиванию примирительной процедуры, а также вероятностный и эвристический уровни, на которых реализуется согласительная процедура. Представленный материал относительно типов конфликтов, разграниченных по критериям провокации и направлениям выхода из конфликтной ситуации, в первую очередь предназначен для медиаторов, заинтересованных в расширении теоретического кругозора и в ознакомлении с оригинальными методами, внедряемыми в практику. Вместе с тем сведения о типах конфликтов и направлениях медиации могут стать полезными участникам конфликта, добровольно и

целенаправленно выбирающим оптимальный вариант урегулирования спора.

Распространение сведений относительно основ толерантности и принципов преодоления конфликтов затрудняется из-за неопределенности услуги, оказываемой медиатором. С одной стороны, представители центров медиации, основанных юристами, пытаются упростить медиацию и свести ее к примирительной процедуре, а с другой стороны, специалисты, пришедшие в медиацию из образовательной сферы, наделяют медиацию не свойственными ей функциями философского, социологического и т.д. планов. Представленная типология стремилась избежать и примитивизма, и чрезмерного усложнения в классификации конфликтов, остановившись на критерии особенностей урегулирования.

Первый тип разрешения конфликта (см. табл. 2) характерен для людей с пассивным поведением и дисфункциональными стратегиями поведения (Лавровы, 2009). Такие люди не мотивированы на активную деятельность по урегулированию споров, занимают выжидательную позицию и редко становятся клиентами медиатора. Представители третьего типа выступают их антиподами, они характеризуются активной позицией и предпочитают радикальное разрешение спора – обращаются в суд, рассчитывая, что закон не просто удовлетворит их интересы, но и гарантирует защиту в конфронтации с противником. К медиатору они приходят после неудовлетворения судебным разбирательством и после того, как осознали, что арбитр действует на основе известных ему правил и не отказывается учитывать интересы противника.

Услугами медиатора пользуются те, кто остановился на позиции остальных типов. Достижение мира между спорными сторонами в соответствии со вторым типом предполагает участие медиатора. Медиация конфликтов этого типа является самой распространенной. Она осуществляется на стандартном уровне и разворачивается по схеме конфликт–медиация–примирение. В типологии указывается на признание положения статус-кво в качестве примирительного обстоятельства. Такое положение – не обязательно равнозначно исходному перед конфликтом, стороны могут договориться об ином. Формальное примирение не всегда полностью исчерпывает конфликт, поэтому медиатор при выяснении запроса на медиацию обращает внимание спорных сторон на вероятные последствия и сообщает о возможности более полного разрешения противоречий. Четвертый тип конфликта, включающий согласование интересов и ожиданий сторон, предусматри-

вает медиацию на вероятностном или эвристическом уровнях. Ограниченность этого типа состоит в том, что спорные стороны не учитывают перспективу будущего партнерства, останавливаясь на достижении конструктивного взаимодействия. Именно отношения сторон пятого типа конфликтов по мере медиации перерастают в партнерские. Конфликт не просто полностью разрешается, создаются предпосылки для сопротивления деструктивным отношениям в будущем.

Таким образом, предложенные классификации конфликтов представляют собой методику, позволяющую производить анализ типа конфликта с последующим выбором оптимального способа урегулирования противоречий. В сочетании с авторским (Лавровы, 2009) методом «Оценка функциональности поведения и коррекция поведенческой стратегии преодоления стресса» предложенная методика может служить инструментом, облегчающим работу медиатора на стадии премедиации при составлении соглашения о проведении процедуры медиации.

ГЛАВА 6. ЭТАПЫ МЕДИАЦИИ

Преамбула. О структуре медиации

Приступая к изучению любого явления, вначале занимаются анализом его структуры, выделяя составные элементы. Затем выясняют взаимные связи этих элементов и постепенно приходят к пониманию сути явления и принципов, характеризующих закономерности развертывания процессов в рамках явления. Чем детальнее рассмотрено явление, чем полнее выявлены связи между элементами, тем полнее понимается его суть и точнее составляется инструкция для последующего воспроизведения. Медиация не является исключением. Исследуя ее суть, выявляют ее составные элементы (то есть этапы) и блоки элементов (то есть стадии).

В данном разделе обобщается опыт посредничества в урегулировании конфликтов, возникающих в малых группах – в семьях и в производственных организациях. Межличностные отношения рассматриваются с учетом влияния микросоциальных обстоятельств. Представлена поэтапная и постадийная модель процесса медиации с изложением перечня используемых методов и психологического инструментария, облегчающего выполнение функций медиатора. При систематизации составных частей медиации обращается внимание на распределение этапов по стадиям. Во-первых, имеется в виду стадия премедиации, когда спорные стороны осознают суть медиации и вовлекаются в медиативный процесс с обозначением запроса на медиацию; во-вторых, стадия собственно медиации, когда спорные стороны после выяснения собственных и противоположных позиций разрешают спор, формулируя соглашение, а также, в-третьих, стадия постмедиации, характеризующаяся выполнением принятого соглашения, обретением эмоциональной разрядки и переходом спорных сторон от конфронтации к сотрудничеству с перспективой партнерства. В соответствии с этапами и стадиями медиации осуществляется отбор психологических инструментов, способных облегчить выполнение

функций медиатора. На стадии премедиации участники конфликта готовятся к совместному обсуждению противоречий, оценивая свое состояние, формулируя ожидания и принимая правила поведения в ходе медиации. Премедиация начинается с «нулевого» этапа, или, иначе говоря, латентного периода медиации, когда стороны конфликта занимаются осмыслением своих позиций, рассматривают предложение об участии в медиации и осуществляют выбор медиатора или медиаторов. Кроме того, в течение латентного периода в предвидении обострения конфронтации оппоненты могут оформить соглашение о применении процедуры медиации, предусматривая меры против эскалации конфликта и обязуясь участвовать в медиации. Выделение начальной стадии премедиации и завершающей постмедиации обусловлено стремлением «очистить» стадию собственно медиации и рассматривать ее без подготовительных и завершающих мероприятий. Постмедиация завершается для участников конфликта выполнением согласованных обязательств, утверждением толерантности в отношениях и раскрытием перспективы партнерства, а для медиатора – вторым «нулевым» этапом, который заключается в прохождении супервизии и личной терапии. Предложение выделять «нулевые» этапы (то есть не имеющие прямой связи с урегулированием конфликта) обусловлено тем, что на этих этапах решаются важные задачи. Латентный период – это время, когда преодолеваются сомнения относительно возможностей медиации содействовать урегулированию конфликта. Что касается прохождения супервизии, когда опытные коллеги помогают проанализировать процесс медиации, отмечая ошибки и обозначая успехи, то любой практикующий специалист согласится в необходимости этого этапа. С одной стороны, это полезно для повышения квалификации, а с другой – для увеличения личностного ресурса медиатора. Если супервизия дополняется личной терапией, то медиатор, отрабатывая негативные переживания, сводит к минимуму последствия интеллектуального и эмоционального стресса. Снижается риск заболеваний психосоматического плана.

Каждый этап медиации характеризуется задачами, которые приходится решать медиатору, мобилизуя специфические навыки своей компетенции. Наличие стандартизированных алгоритмов решения задач позволяет отобрать инструменты, помогающие медиатору в выполнении этапных функций медиации. Несмотря на невозможность создания полномасштабной стандартной технологии вследствие неповторимости конфликтов и различия медиации

по уровню (три уровня процедуры: стандартный, вероятностный, эвристический), наблюдаемая этапность и стадийность ее течения открывает перспективу применения стандартизированных методов. Здесь необходимо подчеркнуть, что этапность имеет условный характер. Есть этапы, которые не обязательно проявляются в полной мере при урегулировании конфликта. Если стороны конфликта высоко мотивированы на достижение соглашения, если они подготовлены к участию в медиации или если конфликт не имеет большой жизненной значимости, то медиация может «перескакивать» через этапы. Но тем не менее, даже если некоторые этапы не актуальны для простого случая и заранее оговоренной медиации, их нельзя не учитывать в комплексе посреднических действий и полезно выяснить методики, облегчающие работу медиатора на каждом этапе. Медиация может одновременно реализоваться более чем на одном этапе, поскольку может производиться решение задач разных этапов. Более того, допускается «перескакивание» через некоторые этапы, которые не актуальны из-за особенностей мотивации сторон конфликта.

Таким образом, предлагаются следующие определения: этапы медиации – это условно выделяемые фазы медиации, характеризующие комплекс определенных взаимосвязанных задач, которые возникают перед медиатором по мере продвижения к урегулированию конфликта и которые решаются на основе стандартных алгоритмов с использованием апробированных психологических инструментов. Стадии медиации – это три основных шага, которые совершает медиация от момента обозначения конфликта до момента его разрешения: премедиация выражается в подготовке участников конфликта к процедуре медиации, собственно медиация определяется совместным участием спорных сторон в процедуре урегулирования спора, а постмедиация представляет собой завершение медиативного процесса с выполнением медиативного соглашения. Латентный период медиации – это период от момента осознания факта возникновения или назревания конфликта до момента обращения к медиатору за помощью в предотвращении назревающего конфликта или урегулировании возникшего конфликта.

По ходу медиации возникают предвиденные и непредвиденные трудности. К предвиденным, прежде всего, относятся те, которые приходится преодолевать на начальном этапе. Отношение участников конфликта к медиации складывается на основе представлений о роли медиатора в разрешении спора. Декларируемые медиатором принципы медиации постепенно принимаются

спорными сторонами. В то время как одни участники конфликта приступают к медиации со сформированной готовностью участвовать в переговорах, другие относятся к медиатору с недоверием. Преодолевая недоверие, устанавливая доверительные отношения с противодействующими сторонами, медиатор демонстрирует приверженность принципам медиации и вовлекает оппонентов в процесс взаимодействия. Достижение согласия по поводу процедуры медиации закрепляется и формулируется в виде специального договора (соглашения о проведении процедуры медиации). Наличие такого договора позволяет избежать легко предсказуемых препятствий, обусловленных произвольными поступками, противоречащими установленным правилам поведения. Если медиатор работает на профессиональной основе, то, знакомясь с участниками спора, предъявляет свидетельства о своей подготовке, сообщая одновременно о законодательной базе своей деятельности и тем самым облегчая достижение договоренности по поводу процедуры медиации и стремясь к тому, чтобы договоренность воспринималась как целесообразное и закономерное событие.

6.1. Заключение соглашения о проведении процедуры медиации

Рассматривая соглашение о проведении процедуры медиации, имеют в виду, с одной стороны, соблюдение обязательных предписаний по принципам и правилам посредничества, а с другой стороны – последовательность задач, которые решают спорные стороны, следуя указаниям медиатора. В соглашении не предусматривается регламент функций медиатора по ведению совместных переговоров, индивидуальных бесед и применению психологического инструментария, помогающего сторонам конфликта осознать свою позицию в споре, установить комплекс затронутых интересов, детализировать ожидания, оценить свое состояние и прояснить перспективу конфликта. Выполняя свои функции, медиатор сочетает стандартные приемы с нестандартными, будучи вынужденным отделять обращение к интеллекту спорных сторон (когда, например, концентрируется внимание на обязательных правилах участия в переговорах) от обращения к эмоциям (когда, например, оценивается перспектива провала переговоров). Разделение интеллекта и эмоций не означает, что интеллект и эмоции действуют изолированно и между ними существует некая разделительная черта. На самом деле такой черты

нет, поскольку и интеллект, и эмоции, составляющие с мотивациями единую систему, совместно обеспечивают принятие ответственных решений. В конфликтных ситуациях возрастает эмоциональное напряжение и увеличивается нагрузка на интеллект, поскольку принимать решения приходится в условиях недостатка полезной достоверной информации, выделяя ее из массы доступной и бесполезной, а также – ложной, которая целенаправленно вводится в комплекс доступной информации. Целесообразно обращать внимание участников спора на мозговые механизмы, обеспечивающие познание своего внутреннего и внешнего мира и принятие поведенческих решений. Как ожидается, излагаемые медиатором сведения могут стать стимулом, побуждающим к расширению кругозора участников спора, помогая медиатору вместе со сторонами конфликта разобраться в проблемах сложившейся ситуации, наметить направления усилий для разрешения конфликтных противоречий, обозначить запрос на медиацию и заключить соглашение о проведении процедуры медиации. С момента заключения соглашения начинает применяться процедура медиации в отношении спора или споров, возникших между сторонами, для достижения медиативного соглашения, подводящего итог посредничества. Приводимый в приложении № 4 шаблонный вариант служит ориентиром для составления соглашения. По сути, соглашение о проведении процедуры медиации служит контрактом, заключаемым медиатором с участниками конфликта в соответствии с юридически установленными нормами (постановление Правительства РФ № 969, ФЗ № 193). В соглашении о проведении процедуры медиации приводятся сведения: 1) о сторонах спора и предмете спора; 2) о медиаторе, медиаторах или об организации, осуществляющей деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации; 3) о порядке проведения процедуры медиации; 4) об условиях участия сторон в расходах, связанных с проведением процедуры медиации; 5) о сроках проведения процедуры медиации. Оплата деятельности по проведению процедуры медиации медиатора, медиаторов и организации, осуществляющей деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации, осуществляется сторонами в равных долях, если они не договорились об ином. В том случае если медиация проводится организацией, то в соглашении по обеспечению проведения процедуры медиации указываются: 1) виды споров, урегулирование которых организация правомочна проводить; 2) порядок выбора или назначения медиаторов; 3) порядок участия сторон в расходах, связанных с проведением процедуры медиации; 4) сведения о стандартах и правилах профессиональной

деятельности медиаторов, установленных соответствующей организацией, осуществляющей деятельность по обеспечению проведения процедуры медиации; 5) порядок проведения процедуры медиации, в том числе права и обязанности сторон при проведении процедуры медиации, а также иные условия проведения процедуры медиации. Предусмотренный срок проведения процедуры медиации не должен превышать сто восемьдесят дней.

6.2. Последовательность этапов медиации

Во введении к данному разделу было обращено внимание на целесообразность структуризации медиации как для понимания ее принципов, так и для совершенствования методов оказания посреднической помощи. Под структуризацией подразумевается выделение этапов медиации и их систематизация в соответствии с задачами, последовательно решаемыми в ходе медиации. Благодаря структуризации возможно произвести поэтапную систематизацию действий медиатора. Одновременно открывается перспектива формулирования алгоритмов действий медиатора и намечается путь к созданию математической модели медиации, которая позволит перевести медиацию в русло строго научного изучения. Будет создана преграда, обеспечивающая способность противостоять влиянию разного рода псевдонаучных теоретических представлений. Кроме того, благодаря структуризации вносится определенность в отбор психологического инструментария, облегчающего решение задач, возникающих перед медиатором на разных этапах.

Предлагаемая здесь структуризация не претендует на полномасштабный охват проблем, с которыми сталкивается медиация. Стремилась найти удобную форму систематизации этапов, включая в них наиболее очевидные комплексы задач, возникающих в процессе медиации.

Перед тем как приступить к изложению типологии этапов, нельзя не отметить важный момент – для развития теории и практики медиации полезно предусмотреть «точки роста». Не вызывает сомнения, что эффективность медиации будет увеличиваться по мере внедрения методов, снижающих эмоциональную напряженность участников конфликта и препятствующих эскалации конфликта. Существуют перечни так называемых «конфликтогенов», в частности, те, которые приведены автором (Шейнов, 2010). Благодаря методикам преодоления

эмоционального стресса, иначе говоря, методам «стрессменеджмента», удастся освободить интеллект спорных сторон от давления со стороны негативных эмоций. Ранее предложенная типология факторов стресса выглядит в виде «стрессорного треугольника» (Лавровы, 2009). Отмечено, что стресс провоцируется тремя Д-факторами (каждое слово начинается с буквы «Д»): 1) долги (требование исполнять внешние и внутренние обязательства), 2) деструкция (внешняя критика поступков и занимаемой жизненной позиции) и 3) директивы (указания для принятия решений, целесообразных с точки зрения окружения). Ослабление этих факторов приводит к уменьшению эмоционального напряжения и вызывает снижение накала конфронтации в отношениях спорных сторон. Одновременно (Лавровы, 2009) было показано, что имеется возможность преодолевать эмоциональный стресс за счет «антистрессорного треугольника». Благодаря эволюции человек имеет три С-фактора: смех, слезы, сексуальная разрядка. Если участники конфликта знают о существовании Д-факторов и С-факторов, повышается их способность противостоять негативному воздействию эмоционального стресса. А если стороны конфликта и медиатор обладают чувством юмора, то они способны перевести медиацию на креативный и эвристический уровень. Вполне вероятно, что в конфликте есть смешные моменты и есть возможность резко снизить напряжение противоречий, рассмотрев их через призму юмора.

Медиатору неизбежно приходится контролировать эмоциональное состояние спорных сторон. Необходимость такого контроля существует на всех стадиях медиации, но в наибольшей степени она актуальна в период премедиации, когда во время подготовки к собственно медиации (второй стадии медиации) спорные стороны занимаются формулированием своих ожиданий и запроса на услугу посредника. Именно на стадии премедиации происходит вовлечение оппонентов в переговорный процесс с принятием правил медиации. Что касается стадии постмедиации, когда после утверждения медиативного соглашения стороны приступают к его исполнению, то здесь складывается двоякая ситуация. Во-первых, стороны конфликта исправно исполняют обязательства по соглашению и прерывают контакт с медиатором. Но, во-вторых, зачастую исполнение обязательств затягивается, и спорные стороны, даже если юридически закрепили соглашение, не прерывают контакт с медиатором, рассчитывая, что его вмешательство обеспечит выполнение соглашения. Кроме того, стороны предпочитают находиться в контакте с медиатором, когда предполагают налаживать партнерство или у них есть соглашение по применению процедуры медиации и предусмотрена услуга медиатора

в случае обострения новых противоречий. То есть после завершения стадии собственно медиации и утверждения медиативного соглашения процесс медиации не закрыт, а может быть продолжен. Именно с учетом второй ситуации произведено выделение стадии постмедиации, и она признается неотъемлемой частью медиации. Более того, не удастся точно обозначить момент, когда медиативный процесс завершается. Спорные стороны остаются со своими переживаниями и жизненным опытом, полученным в течение конфликта, а медиатор остается с вопросами относительно эффективности своих действий и может обратиться к супервизии, чтобы ответить на эти вопросы.

Двадцатилетний опыт, накопленный сотрудниками ЦСКО «Synergia» при разрешении семейных споров и конфликтов в производственных организациях, показывает, что в процессе медиации приходится совершать последовательный ряд стандартных действий. Комплекс этих действий распределен по этапам. В табл. 3 приводится перечень этапов. Их цепь начинается с этапа, имеющего нулевой номер, потому что не обязательно участие медиатора. Спорные стороны в течение латентного периода решают, будут обращаться к медиатору или нет, а если будут, то каким образом.

Главным событием первого этапа служит утверждение соглашения по процедуре медиации. Фаза формирования соглашения, одна из самых важных в медиации, специально рассмотрена выше. Затем медиатор составляет схему, отмечая на ней стороны спора, их отношения, а также тех, кто вовлечен в конфликтную ситуацию или оказывает влияние на ее течение. Впоследствии (на третьем этапе) информация, зафиксированная с помощью схемы, переносится на семейную генограмму, если клиентом выступает семья. Когда дело касается проблемной организации, то используется метод инфограммы (метод экспресс-анализа состояния организации) или ресурсограммы (Лавровы, 2008), если позволяет время и это диктуется обстоятельствами, требующими тонкого анализа сложившейся ситуации. Здесь подчеркивается принципиальный момент – медиатор не допускает эскалации конфликта, отмечая лиц, связанных с проблемной ситуацией, и анализируя их влияние на течение конфликта. Собранные сведения относятся к конфиденциальной информации, медиатор не разглашает ее. Она используется в рабочем порядке для составления схем (ресурсограммы и инфограммы), с помощью которых анализируется состояние проблемного микросоциума и прогнозируется развитие конфликта. Именно целостная картина проблемных микросоциальных отношений и событий, сопровождавших течение конфлик-

та, обеспечивает медиатору понимание природы конфликта. Это понимание придает медиатору уверенность в своих действиях. Он формулирует свои гипотезы относительно перспективы конфликта, четко придерживаясь при этом принципа нейтральности. Ассертивное состояние медиатора представляет собой важную предпосылку эффективной медиации.

Таблица 3.

Распределение этапов медиации по стадиям			
Стадии	Этапы	Действия	Психологический инструментарий
Предмедиация	0	Соглашение о применении процедуры медиации. Латентный период медиации.	Рекомендуется использовать стандартную форму соглашения о применении процедуры медиации (Приложение 6).
	1	Соглашение о проведении процедуры медиации. Оценка мотивации сторон на взаимодействие.	Анализ профиля поведенческих стратегий. Обращается внимание на дисфункциональные особенности поведения.
	2	Составление карты медиации. Анализ функционального состояния спорных сторон.	Структурированное интервью, тест ИТТ для анализа эмоционального состояния, тест Голлина для оценки способности интеллекта преодолевать дефицит полезной информации и дезинформацию.
	3	Определение уровня медиации и типа разрешаемого конфликта. Анализ состояния микросоциума, в котором возник конфликт.	Тест функционального ресурса семьи. Методика ресурсограммы /инфограммы для оценки функционального ресурса микросоциума. Составление генограммы семьи. Типология конфликта в соответствии со способом урегулирования. Типология уровней медиации.

Медиация	4	Определение «веера» возможных решений (построение гипотез)	Структурированное интервью.
	5	Поиск взаимоприемлемого решения и обсуждение медиативного соглашения.	Структурированное интервью.
	6	Утверждение медиативного соглашения. Выбор способа взаимодействия сторон при выполнении соглашения.	Структурированное интервью. В случае необходимости составление заявления об утверждении медиативного соглашения в суде или оформления в виде гражданско-правовой сделки.
Постмедиация	7	Сопровождение сторон при реализации решения.	Методика оценки функционального ресурса семьи и методика ресурсограммы / инфограммы для контроля изменений в отношениях сторон.
	8	Определение перспективы партнерства.	Методика оценки функционального ресурса семьи и методика ресурсограммы / инфограммы для определения проблемных зон взаимоотношений с обозначением способов выхода из этих зон.
	00	Супервизия медиатора. Личная терапия медиатора.	Привлечение опытных медиаторов с навыками супервизора. Привлечение психотерапевта.

После утверждения договора на медиацию у медиатора неизбежны сомнения, что стороны будут неукоснительно соблюдать договор. Для снятия сомнений медиатору необходимы сведения о степени мотивации сторон на достижение соглашения и готовности решать задачи медиации, оформленные договором. Метод оценки поведенческих стратегий позволяет измерить установки участников конфликта на решение спорных проблем. Методика приводится в Приложении 3. Выявление функциональных и дисфункциональных стратегий поведения позволяет оценивать

готовность конструктивно действовать в проблемной ситуации. Наличие доминантной стратегии № 7, то есть целеустремленности в разрешении возникших проблем, позволяло прогнозировать плодотворное развитие медиации. Благодаря тесту медиатор получал сведения относительно иных стратегий поведения клиента и мог с высокой вероятностью представить поступки при изменении ситуации. Например, можно было оценить вероятность проявления агрессии в процессе медиации.

На втором этапе медиации, посвященном выяснению ожиданий и запроса сторон на услугу медиатора, было важно оценить интеллектуальное и эмоциональное состояние участников конфликта. Имеются в виду сведения о способности интеллекта принимать решения в проблемной ситуации, когда приходится действовать в условиях недостатка полезной информации, при наличии помехи и дезинформации. Методика опознания фрагментарных изображений (Chihman et al., 2001), демонстрировавшихся на фоне помехи, позволяет измерить такую способность. Кроме того, было полезно оценить эмоциональное состояние клиента с использованием интегративного теста тревожности (Бизюк и др., 1997). Обнаружение повышенной тревожности, которая подавляет интеллект, свидетельствовало о существовании серьезного препятствия, которое можно было преодолеть с привлечением психотерапевта. Применение в ходе сессий психологического инструментария создает рабочий настрой и мобилизует внимание оппонентов, благодаря чему структурированное интервью, направленное на формулирование запросов сторон, проходит в конструктивной обстановке. Именно на втором этапе медиатор занимается составлением карты медиации. Она отражает запрос сторон и определяет целеполагание медиации. Методика определяет ход медиации, поэтому ей уделяется особое внимание и она подробно рассматривается в следующем разделе.

После выяснения состояния сторон и степени их готовности к взаимодействию медиация переходит к третьему этапу, завершающему подготовительные мероприятия на стадии премедиации. Предварительно составленная схема проблемного микросоциума преобразуется в таком виде, который отображает отношения сторон, то есть информационную насыщенность и эмоциональность связей сторон. Суммарный анализ позитивности и негативности этих связей позволяет оценить функциональный ресурс микросоциума. Здесь еще раз подчеркивается, что составленная схема служит рабочим инструментом медиатора для регистрации дина-

мики медиации и изменения отношений сторон и лиц, вовлеченных в проблемную ситуацию. Итоговый момент подготовительных этапов медиации – выбор способа выхода из конфликта, а также выбор уровня, на котором планируется разворачивать медиацию, – стандартном, по схеме конфликт–медиация–мировое соглашение, вероятностном, основанном на построении всевозможных вариантов соглашения и принятии самого оптимального, или эвристическом, предусматривающем возможность креативного разрешения конфликта. Чтобы прояснить последний момент с нестандартным креативным решением, необходимо обратиться к трактовке сути конфликта. Упор в определении сути конфликта следует переместить с рассмотрения поступков и противоречий сторон на понимание принципов преодоления негативного эмоционального стресса, разрушительно действующего на человека и его отношения с окружающими людьми. Еще раз подчеркивается, что само по себе наличие противоречивых интересов может стать стимулом развития и для оппонентов, и для сообщества, в котором они находятся, если при этом отсутствует негативное эмоциональное напряжение. Соответственно, наиболее важная задача медиации и конфликтологии состоит в том, чтобы выяснить принципы преодоления этого напряжения и «разрядки» противоречий вплоть до перехода к партнерству, а не в том, чтобы классифицировать структуру противодействующих сторон и систематизировать «течение конфликтов» и взаимных угроз (Корнелиус, Фейр, 1992; Мета, Похмелькина, 2004; Шейнов, 2010), предусматривая поиск «мирового соглашения», которое совсем не обязательно выводит стороны из стрессовой ситуации. Целесообразно провести классификацию типов конфликтов по характеру их разрешения. В Приложении 11 приводится типология конфликтов, где основным критерием выступает способ урегулирования конфликта, в отличие от других типологий, где конфликты классифицируются по иным параметрам, в частности, по составу участников, сложности спора, жизненной важности спора и т. д. Преимущество предлагаемой типологии заключается в том, что она дает ориентиры для построения плана медиации, а также в том, что учитывает вероятные последствия во взаимоотношениях сторон. Формирование типологии основывалось на результатах посреднической помощи семьям, которые выходили из конфликтных ситуаций, мобилизовав свой функциональный ресурс, восстановив доверительные отношения и преодолев негативный эмоциональный стресс. Кроме того, опирались на опыт посредничества при решении проблем в ряде

производственных организаций (Лавровы, 2004–2011). Выбирая способ выхода из конфликта, медиатор, во-первых, выясняет, в какой степени сторонам в будущем потребуется налаживать партнерство, во-вторых, рассматривает возможность наиболее полного преодоления негативного эмоционального стресса, в-третьих, выделяет способ урегулирования конфликта, наиболее подходящий для данных конфликтных обстоятельств. Например, выясняется, что в будущем стороны конфликта не будут иметь никаких контактов, и следует как можно быстрее выйти из состояния конфронтации, поскольку конфликт находился в острой стадии, чреватой опасными последствиями для сторон. Понятно, что в этом случае выбор определялся скоростью достижения мирового соглашения, а не полнотой преодоления стресса.

После первых трех этапов стадии премедиации наступает стадия собственно медиации, характеризующаяся поиском взаимоприемлемого соглашения спорных сторон. На четвертом этапе медиации применение техники структурированного интервью спорных сторон предусматривает получение ответов на вопросы, касающиеся удовлетворения запроса, отмеченного в карте медиации. Медиатор задает вопросы, ответы на которые могут помочь в построении гипотез относительно вариантов соглашения и в оценке приемлемости варианта противоположной стороной. Применяются специальные вопросы, которые классифицируются как стратегические, как тактические, как циркулярные, как относящиеся к личностному ресурсу, структуре конфликта и т. д. Когда авторы отмечают роль творчества в медиации, а также необходимость мобилизации сторонами конфликта особого так называемого «эмоционального интеллекта» (Goleman, 1996; Buzan, Buzan, 2000; Мета, Похмелкина, 2004), то, по всей видимости, они имеют в виду переговорные этапы медиации, когда медиатор использует свои коммуникативные навыки для получения информации от спорных сторон, фильтрации полученной информации по степени важности и достоверности, а затем для трансляции полученной информации в оптимальном порядке. Здесь нельзя не отметить, что современная теория управления не имеет четкого представления о принципах принятия решений. Когда теория управления справится с проблемой, медиация сможет использовать теорию и свести к минимуму моменты неопределенности.

Набор гипотез, сформулированных каждой из сторон, включает в себя варианты, которым в разной степени отдается предпочтение. Иначе говоря, получается «веер» вариантов ре-

шений с разной степенью приемлемости. Функция медиатора – систематизировать высказанные гипотезы и помочь сторонам сформулировать мнения по поводу каждого варианта. Метод инфограммы облегчает выполнение функции, поскольку позволяет визуально представить последствия каждого предложенного решения. Имеется в виду, что медиатор отмечает на схеме изменения отношений сторон конфликта и представителей микросоциума, обусловленные соглашением. Прослеживая позитивные и негативные сдвиги отношений и суммарную характеристику возможных изменений микросоциума, медиатор моделирует возможные последствия.

На пятом этапе в результате обсуждения вариантов решений стороны приходят к принятию одного из вариантов или формулируют новое совокупное решение, в которое входят элементы рассматриваемых гипотез. Еще раз подчеркивается, что успех переговоров, а также результативность проводимых интервью на четвертом и последующих этапах зависят от коммуникативных навыков медиатора. Тренинги коммуникативных навыков представляют собой обязательный элемент подготовки профессионального медиатора. В ходе тренингов определяется индивидуальный стиль профессионального общения и отрабатывается умение манипулировать наличной информацией в условиях доверительности и нейтральности.

Ключевым этапом на стадии собственно медиации является шестой. Стороны утверждают текст медиативного соглашения, которое подводит итог переговорам и удовлетворяет запрос на медиацию. Соглашение определяет будущее взаимодействие сторон по выполнению принятых обязательств. На этом этапе медиатор или стороны спора могут пользоваться консультацией юриста, если предусматривается оформление медиативного соглашения в суде, третейском суде или нотариате. Медиативное соглашение, подлежащее исполнению на основе принципов добровольности и добросовестности сторон, заключается в письменной форме. Оно содержит сведения: о сторонах спора, о предмете спора, о медиаторе, о проведенной процедуре медиации, а также излагает согласованные сторонами обязательства, условия и сроки их выполнения. Медиативное соглашение может быть оформлено в виде гражданско-правовой сделки, направленной на установление, изменение или прекращение прав и обязанностей сторон. В Приложении 5 приводится шаблон, по которому может быть составлено соглашение.

На седьмом этапе медиатор осуществлял сопровождение сторон в выполнении соглашения. Его активное вмешательство требуется только в том случае, если одна из сторон сталкивается с трудностями при выполнении обязательств или отказывается их выполнять. Например, вследствие материальных затруднений сторона не успевает внести оговоренную сумму и просит перенести срок оплаты или уменьшить сумму.

Восьмой этап медиации проводится по просьбе сторон, планирующих перейти к партнерскому взаимодействию и стремящихся извлечь позитивный опыт из проблемной ситуации, которую успешно преодолели. На этом этапе медиатор обращается к инструментарию, обеспечивавшему оценку функционального ресурса микросоциума и анализ поведения сторон. В Приложении №1 излагается методика измерения семейного ресурса. Для выяснения функционального ресурса организации применяется методика (Лаврова, Лавров, 2008). После оценки функционального ресурса сообщества и анализа поведения представителей сообщества отмечаются наличные проблемные зоны и определяются способы оптимизации отношений.

6.3. Результаты медиации на примере разрешения организационного конфликта

Для иллюстрации поэтапной медиации приводится пример разрешения конфликта, возникшего в стоматологической клинике экономкласса. Директор клиники и одновременно ее владелец убедился в том, что его сотрудники, врачи-стоматологи, скрывают часть заработанных денег, отмечая дешевые услуги и скрывая выручку, полученную за оказание дорогостоящих услуг. Трое пациентов согласились быть свидетелями мошенничества, а остальные опрошенные пациенты отказались выступать в роли свидетелей, но подтвердили факт обмана. Подсчитав размер недополученных средств, владелец клиники сообщил виновным сотрудникам о намерении возбудить уголовное и гражданское судебные дела, если сотрудники не возместят убытки. Сотрудники отказались. Обозначилась конфликтная ситуация, не только стороны конфликта, но и все остальные сотрудники клиники стали испытывать негативное эмоциональное напряжение. От момента обозначившегося конфликта пошел латентный период, в течение которого принималось решение обратиться к

медиатору или отказаться от его услуг. После получения юридической консультации и владельцу клиники, и виновным сотрудникам пришлось признать, что будущее судебное разбирательство принесет всем сторонам неприятности и материальные потери. Владелец не сможет полностью возместить убытки из-за недостатка свидетелей и рискует потерять сотрудников, которые, несмотря на обман, заслужили своей работой высокие оценки пациентов, а сами сотрудники рискуют своей репутацией и могут оказаться без работы, потеряв при этом средства, взысканные в наказание. Все участники конфликта хорошо понимали, что эскалация конфликта нанесет ущерб репутации клиники и вызовет сокращение количества пациентов. Латентный период завершился обращением владельца клиники к медиатору как посреднику в достижении мирового соглашения с сотрудниками. Провинившиеся сотрудники согласились участвовать в процессе медиации. Медиатор действовал в соответствии с алгоритмами этапной медиации. Вначале на первом этапе медиации было заключено соглашение о процедуре медиации сроком на один месяц. Запрос на медиацию – достижение соглашения по поводу возмещения убытков владельцу клиники и установление принципов взаимодействия. Далее на втором и третьем этапах медиации, оценив поведение сторон конфликта, медиатор выяснил, что у всех выражена поведенческая стратегия целеустремленности в разрешении возникших проблем. Медиатор, систематизировав интересы спорных сторон и их ожидания, отобразил суммарный запрос на карте медиации. Далее была составлена инфограмма, то есть схема, отражавшая взаимоотношения сотрудников и руководства клиники. Схема представлена на рис. 19.

Анализ отношений сотрудников, представленных на схеме, показывает, что главным источником конфликта выступил стоматолог под № 3, у которого сложились негативные отношения с директором, а также коллегами и медсестрами (см. блок V рис. 19). Что касается функционального потенциала организации, то у клиники был выявлен средний положительный ресурс, то есть она обладала уверенной перспективой развития.

На четвертом этапе медиации оба стоматолога, нарушивших правила внесения денежных средств в кассу, согласились нести ответственность за причинение ущерба интересам клиники, но отметили чрезмерные требования владельца и полное отсутствие личных средств на возмещение убытков. Стороны конфликта не обладали повышенной тревожностью и продемонстрировали способность принимать решения в условиях помехи и дезинформации,

когда медиатор предложил участвовать в психофизиологическом тестировании. Медиатор обоснованно полагал, что обращение к интеллекту сторон будет эффективным.

Рис. 19. Инфограмма – схема информационно-эмоциональных связей сотрудников стоматологической клиники на момент заключения соглашения о процедуре медиации.

Отмечены сотрудники, определяющие развитие конфликта между директором и врачами-стоматологами. Отдельно обозначены коалиции, состоящие из сотрудников, не оказывающих непосредственного влияния на конфликт.

На пятом этапе медиации, проводя обсуждение гипотез мирового соглашения, стороны сошлись во мнении, что убытки владельца будут возмещены за счет практической отработки стоматологами в течение четырех месяцев. Шестой этап, подводивший итог стадии собственно медиации, выразился в подписании сторонами

медиативного соглашения. Провинившиеся стоматологи подтвердили обязательство возместить убытки за счет практической отработки и обязались тщательно отчитываться о выполненных услугах, а владелец клиники сообщила об установке видеоаппаратуры, обеспечивающей контроль за работой сотрудников.

Важным моментом работы медиатора на завершающей стадии постмедиации было то, что спорные стороны заверили друг друга в готовности прилагать усилия для процветания клиники и главный врач ознакомил сотрудников со стратегическими планами развития организации. Седьмой этап оказался не актуальным, поскольку стороны ответственно отнеслись к своим обязательствам. Медиатор получил приглашение провести восьмой этап, на котором запланировано отрабатывать мероприятия, препятствующие возникновению конфликтных отношений, и заключить соглашение о применении процедуры медиации в случае возникновения нового конфликта. Медиатор отказался от последнего нулевого этапа медиации. Случай с медиацией в стоматологической клинике не был вынесен на супервизию, потому что параллельно медиатор имел дело с гораздо более сложными конфликтами и именно сложные конфликты собирался предложить к рассмотрению с участием супервизора. Из-за слабой выраженности эмоционального стресса, испытанного медиатором, ему не потребовалась личная терапия, актуальная в случае посредничества в сложном конфликте.

Заключение

Представленные материалы отражают основные моменты в работе медиатора и дают представление о модели его компетенции. Модель базируется на оригинальной медиативной технологии, используемой для посредничества в разрешении проблем, возникающих в микросоциальных образованиях. Принципиальная особенность данной модели обусловлена распределением медиации по этапам. Обращается внимание на тренинг коммуникативных навыков медиатора. Преимущества данной модели медиации обусловлены учетом целостного состояния микросоциума. Медиатору предлагается апробированный психологический инструментарий. Типология конфликтов, определившая медиативную технологию и модель медиации, обеспечивает универсальную применимость и в случае острого кризиса с угрозами безопасности сторон, и в случае проблемных ситуаций, выход из которых открывает перспективу партнерских отношений.

ГЛАВА 7.

КАРТА МЕДИАЦИИ В ОСНОВЕ ТЕХНОЛОГИИ СЕМЕЙНОЙ МЕДИАЦИИ

Преамбула «О стандартизации методов медиации»

Формирование технологии медиации, направленной на разрешение конфликтов, возникающих в семье, сопряжено с обозначением этапов посреднической деятельности и методик, облегчающих составление документов, отражающих ход медиации с достигнутыми результатами, а также вовлечение спорных сторон в конструктивное взаимодействие, и позволяющих медиатору получать сведения о функциональном состоянии сторон и их готовности к сотрудничеству. Одновременно с определением комплекса практических операций и приемов, составляющих технологию, обращается внимание на теоретические положения относительно принципов принятия жизненно важных решений, а также относительно мозговых механизмов, которые обеспечивают динамику эмоций и работу интеллекта. Оценка эмоционального состояния сторон и степени мобилизации их интеллекта раскрывает перспективу медиации. Ознакомившись с результатами тестов, характеризующих состояние эмоций и интеллекта, представители спорных сторон осознают масштаб факторов, влияющих на достижение мирного соглашения. Здесь важно подчеркнуть, что технология семейной медиации не дает пошаговой инструкции выполнения процедуры медиации, оставляя медиатору ответственность за выбор стратегии посредничества. Формулирование так называемой «технологической карты», диктующей последовательность операций, возможно только в условиях стандартизации процесса и достигаемого результата. В семейной медиации стандартизация ограничена только определением ключевых моментов. Ограничение объясняется рядом причин.

Во-первых, каждая семья, будь то гармоничная или кризисная, не повторяется в своих проявлениях. Во-вторых, каждый конфликт обладает индивидуальными особенностями. И в-третьих, не повторяется процедура медиации, даже если проводится одним и тем же медиатором в одной и той же обстановке с одним и тем же типом конфликта, поскольку медиатор вынужден творчески организовывать процесс коммуникации в ходе посредничества.

7.1. Работа с картой медиации

Медиатор, осуществляя посредничество в урегулировании конфликта, выстраивает свою деятельность, основываясь на предписаниях законодательства и опираясь на отработанные навыки, полученные в процессе подготовки по официально одобренным программам (Программа подготовки медиаторов. Министерство образования и науки Российской Федерации. Приказ № 187. от 14.02.2011. Зарегистрирован в Минюсте РФ 01.03.2011. № 199973; Федеральный закон № 193. от 27.07.2010 «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»). Несмотря на установленные стандарты медиации, посреднику неизбежно приходится обновлять арсенал своих методов и вносить изменения в организацию процесса медиации, используя в качестве ориентира медиативные технологии и теоретические положения различных школ конфликтологии. В настоящее время отсутствует общепризнанная трактовка сути конфликта и остается неясным, что авторы имеют в виду, когда рассматривают так называемые механизмы «управления конфликтом». Практикующему медиатору приходится распределять приоритеты своей деятельности и определять, чем он занимается – управляет течением конфликта или содействует соглашению спорных сторон. Достаточно сравнить цели обоих направлений, чтобы признать несовпадение их принципов. В первом случае медиатору необходимо как можно полнее выяснить природу противоречий, в чем ему помогает составление карты конфликта (Корнелиус., Фейр., 1992). Во втором случае он не проникает в глубину конфликта, а предпринимает меры по его переводу в закрытую форму и непосредственно обращается к поиску вариантов соглашения спорных сторон. В первом случае медиатору нужно установить мотивы поведения, спровоцировавшего конфликт, а во втором – прилагаются усилия по выявлению мотиваций, способствующих соглашению. И те и другие мотивации взаимос-

вязаны в поведении участников конфликта. Задача медиатора заключается в том, чтобы систематизировать мотивации, выделив те, которые направлены на преодоление конфликта, и обратив особое внимание на общие ожидания спорных сторон. Наличие «точек соприкосновения» в ожиданиях спорных сторон может создавать основу будущих соглашений. Прежде всего, имеется в виду соглашение по процедуре медиации, которое представляет собой обязательный начальный шаг в ходе медиации. Для того чтобы вести поиск «точек соприкосновения», требуется соответствующая методика. В качестве такой методики служит составление карты медиации, позволяющей выявлять и систематизировать мотивации спорных сторон, связанные с конфликтом, выделяя те, которые провоцируют рост противоречий, и те, которые направлены на разрешение конфликта, с последующим определением совпадающих ожиданий и формулированием обобщенного запроса участников конфликта на медиацию. Именно включение запроса в пункт, предусматривающий изложение предмета спора, придает соглашению по процедуре медиации целесообразность.

Приступив к разработке методики карты медиации, обратились к собственному опыту посредничества в разрешении семейных и организационных конфликтов, сопоставляя со сведениями, изложенными в литературе по медиации (Бесемер, 2004; Паркинсон, 2010; Пель, 2009; Thomas, 1976). Карта медиации представляет собой схему, отражающую ряд последовательных действий медиатора на организационном этапе, когда происходит систематизация мотиваций, связанных с конфликтом. Для того чтобы принять решение относительно участия в процедуре медиации, спорные стороны, а также медиатор вместе с ними рассматривают комплекс интересов, прямо и косвенно связанных с конфликтом. Отличие методики карты медиации от методики с составлением карты конфликта заключается в решаемых задачах. Собранные информация об интересах спорных сторон применяется в методике карты конфликта для углубленного исследования природы конфликта, в то время как карта медиации селективно использует эту информацию для полномасштабного выявления ожиданий спорных сторон от разрешения конфликта. Пример классификации сведений, касающихся интересов супругов, находящихся в конфликтных отношениях, представлен в табл. 4. Медиатор, составляя перечень интересов, связанных с провокацией конфликта, одновременно отмечает оценку, которая дается их значимости. Имеется в виду высокая важность или ограниченная

актуальность, а также прямая или опосредованная связь с напряжением противоречий, приведших к возникновению конфликта.

Таблица 4.

Классификация интересов спорных сторон на примере конфликта супругов Ирины и Романа (мотивации вовлечения в конфликт)		
Интересы спорной стороны: Ирина, гражданская жена	Самые важные	Актуальные
Прямо связанные с конфликтом	<ul style="list-style-type: none"> • Рождение ребенка • Создание прочной семьи • Обретение материального благополучия • Формирование у мужа чувства долга перед семьей 	<ul style="list-style-type: none"> • Достижение уважения близких людей • Обретение главенства в семейной иерархии
Косвенно влияющие на развитие конфликта	<ul style="list-style-type: none"> • Стремление к достижению высокого статуса в обществе 	<ul style="list-style-type: none"> • Продвижение своих мнений и пристрастий
Интересы спорной стороны: Роман, гражданский муж	Самые важные	Актуальные
Прямо связанные с конфликтом	<ul style="list-style-type: none"> • Сохранение независимости от окружающих • Обретение безусловной поддержки от жены • Установка полного взаимопонимания с женой • Нежелание ограничивать свою свободу • Избегание каких-либо долговых обязательств 	<ul style="list-style-type: none"> • Стремление контролировать бюджет семьи
Косвенно влияющие на развитие конфликта	<ul style="list-style-type: none"> • Стремление к демонстрации своих личных достижений 	<ul style="list-style-type: none"> • Увлечение рыбной ловлей

Далее методика карты медиации предусматривает выяснение ожиданий спорных сторон от медиации. Медиатор поясняет, что речь идет не об удовлетворении интересов, отмеченных на предыдущем этапе медиации, а о целях, благодаря достижению которых может произойти разрешение конфликта. Если спорные стороны после урегулирования конфликта продолжают взаимодействие, то предлагается особо обозначить те ожидания, реализация которых будет способствовать восстановлению конструктивного сотрудничества участников конфликта. Пример ожиданий супругов, находящихся в состоянии конфликта, дается в табл. 5. Чаще всего спорные стороны, перечислив ожидания и отметив самые важные и актуальные, испытывают затруднения, когда им предлагают снизить уровень ожиданий и определить те из них, реализация которых возможна с наибольшей вероятностью. Если не удастся преодолеть затруднения, то медиатор обращается к выяснению минимального уровня в следующих сессиях, когда противники приступают к рассмотрению вариантов мирного соглашения.

Завершив формирование перечня ожиданий, медиатор приступает к их анализу, производя сумму и сопоставление. Главное внимание уделяется нахождению совпадающих ожиданий, то есть таких, которые характеризуются общей целью. Их сумма не увеличивает, а существенно уменьшает напряжение противоречий в конфликте. Они представляют собой те «точки соприкосновения», которые создают почву для формирования запроса на медиацию. Карта медиации, изображенная на рис. 20, отражает схему перехода медиации от выяснения интересов спорных сторон к выявлению их ожиданий и далее, после обобщенного анализа, к формированию запроса на медиацию. Прямоугольником выделяется та область медиативных процессов, которая составляет основополагающую часть медиации, связанную с анализом ожиданий. Именно благодаря систематизации ожиданий спорных сторон удается разглядеть цели, определяющие путь выхода из конфликта.

Если есть совпадающие ожидания, то целесообразно на их основе выстраивать запрос на медиацию, если же не удастся отметить «точки соприкосновения», то внимание концентрируется на противоположных ожиданиях, которые при соприкосновении увеличивают напряжение конфликта. В этом случае именно противоположные ожидания составляют основу запроса на медиацию, а их нивелирование становится целью медиации.

Таблица 5.

Классификация ожиданий спорных сторон от медиации на примере конфликта супругов Ирины и Романа (мотивация преодоления конфликта)		
Ожидания спорной стороны: Ирина, гражданская жена	Самые важные	Актуальные
Максимальный уровень ожиданий	<ul style="list-style-type: none"> • Гармоничная семья • Рождение ребенка • Уважение близких людей • Уверенное положение в обществе • Юридическое оформление брака 	<ul style="list-style-type: none"> • Продвижение в служебной карьере • Материальное благополучие • Взаимопонимание с мужем
Минимальный уровень ожиданий	<ul style="list-style-type: none"> • Крепкая семья • Рождение ребенка 	<ul style="list-style-type: none"> • Материальное благополучие
Ожидания спорной стороны: Роман, гражданский муж	Самые важные	Актуальные
Максимальный уровень ожиданий	<ul style="list-style-type: none"> • Любовь жены • Материальное благополучие • Независимое положение • Ощущение свободы • Успех в служебной деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> • Поддержка жены • Взаимопонимание с близкими людьми • Отсутствие обязательств перед кем бы то ни было
Минимальный уровень ожиданий	<ul style="list-style-type: none"> • Доверительные отношения с женой • Успех в служебной деятельности 	<ul style="list-style-type: none"> • Отсутствие зависимости от окружающих людей

И в последнем случае, как и при наличии «точек соприкосновения», обозначенный запрос позволяет завершить формулирование соглашения по процедуре медиации, поскольку проясняется цель посредничества. Такое соглашение включает в себя формализованные пункты (позиционирование спорных сторон и медиатора, порядок участия и поведения в ходе сессий,

временные параметры медиации, возможность добровольного выхода из медиации, обязательства по оплате услуги медиации, а также ряд иных положений, согласно мнению сторон) и основополагающий пункт – «предмет спора», содержащий информацию об участниках конфликта, сути спора и запросе на медиацию (см. Приложение №1).

Формулирование запроса и целеполагание медиации

Рис. 20. Карта медиации, отражающая последовательность действий, направленных на выяснение интересов и ожиданий спорных сторон, анализ полученных данных и формулирование запроса на медиацию, благодаря чему открывается перспектива соглашения участников конфликта.

Таким образом, карта медиации служит инструментом, облегчающим работу медиатора в процессе выяснения запроса на медиацию и составления договора по процедуре медиации. Вместе с тем благодаря информации, накопленной при составлении карты медиации и таблиц с классификацией интересов и ожиданий, являющихся ее элементами, открывается перспектива урегулирования спора и разработки вариантов мирового соглашения.

В литературе, посвященной медиации, под интересами подразумеваются проблемы, желания и устремления людей, находящихся в таких ситуациях, когда необходимо предпринимать действия, чтобы удовлетворить потребности и решить проблемы (Пель, 2009). Вполне допустимо и иное определение: интересы – это комплекс поведенческих мотиваций, вовлекающих спорные стороны в конфликт. Можно дополнить, что мотивация, по сути, есть программа действий по удовлетворению потребностей (Лавров, 1997), поэтому в обоих определениях имеется общий смысл.

Медиатор тщательно отмечает интересы клиентов, чтобы затем составить перечень их ожиданий от медиации. Именно на выяснении ожиданий концентрируется основное внимание, потому что они характеризуют мотивации выхода из конфликта. Как предполагается, полезно еще раз подчеркнуть, что под интересами подразумеваются мотивации вовлечения в конфликт, а под ожиданиями – мотивации выхода из конфликта.

Иначе говоря, ожидания представляют собой элементы плана выхода из конфликта. Ожидания разделяются по степени актуальности и по вероятности реализации. Для иллюстрации места интересов и ожиданий в развитии и разрешении конфликта приводится рис. 21.

Зачастую вначале медиатор узнает о максимальном уровне ожиданий. В условиях обостренной конфронтации спорные стороны не готовы идти на уступки и снижать уровень ожиданий. Если не удастся снизить этот уровень, медиатор указывает в карте медиации начальные ожидания, суммирует их и обобщает в виде запроса, который отражает цель медиации.

Карта медиации не исключает проникновения в суть конфликта с использованием карты конфликта, отмечающей проблему, лежащую в основе разногласий и позиций спорных сторон. Специалисты, которые занимаются составлением карты конфликта по предложенной ранее методике (Корнелиус, Фейр, 1992), рискуют искусственно усложнить процедуру медиации, обращая внимание на комплекс разногласий и действуя как конфликтологи.

ги. Медиатор может заниматься исследованием конфликта, как это предусматривает ряд специалистов (Хертель, 2007; Хорни, 1998; Чумиков, 1995; Шейнов, 2010), однако не может упускать из вида главную цель – достижение соглашения спорных сторон. Такое соглашение не подразумевает обязательного полномасштабного рассмотрения природы конфликта, достаточно учесть ожидания сторон и после суммиции этих ожиданий вывести результирующий запрос на медиацию.

Рис. 21. Влияние интересов спорных сторон на рост напряжения противоречий и развитие конфликта. Согласование ожиданий участников конфликта снижает напряжение противоречий.

В Приложении 1 приводится типовый договор по процедуре медиации. В пункте, касающемся предмета спора, рекомендуется указывать запрос на медиацию, поскольку тем самым обеспечивается целеполагание посреднической деятельности. Именно наличие ясной цели является главным условием любой результативной деятельности.

Карта медиации, концентрируя внимание на планах спорных сторон, позволяет выявить точки соприкосновения их ожиданий. Карта полезна медиатору, поскольку указывает ориентиры соглашения, в качестве которых служат точки соприкосновения. Она

позволяет наметить перспективное направление посредничества, сопоставляя ожидания оппонентов, не занимаясь оценкой степени разногласий и выявлением скрытых противоречий.

Обращение к разработке методики с составлением карты медиации объясняется тем, что она помогает медиатору выстраивать целесообразные действия, направленные не только на разрешение конфликта, но и на его предотвращение. Главное ключевое слово медиации – это соглашение, а не конфликт. Благодаря карте медиации облегчается не только формулирование запроса на медиацию, но и определение ориентиров по предотвращению перехода противоречий в зону конфронтации. Имеется в виду, что удовлетворение ожиданий спорных сторон в результате медиативного соглашения приводит к разрешению противоречий. Важно еще раз подчеркнуть принципиальный момент: медиатор, работая на достижение соглашения, опирается на ожидания сторон, а не на глубинное понимание природы конфликта и выяснение всех интересов и требований спорных сторон. Более того, попытка проникнуть вглубь конфликта активизирует негативные эмоции и создает те препятствия на пути медиации, которых можно было бы избежать. Использование в практике медиации методов с составлением карты конфликта (Корнелиус, Фейр, 1992) способствует пониманию причин обострения противоречий, но выяснение этих причин не равносильно определению ориентиров медиации. Медиативное соглашение может быть достигнуто за счет консенсуса, когда противоречия интересов остаются, но они становятся неактуальными, так как спадает их напряжение. Соответственно, усилия медиатора по выявлению всей глубины противоречий могут быть излишними. Сказанное, прежде всего, касается семейной медиации: если поднимать из памяти членов семьи информацию о всевозможных столкновениях интересов, то это существенно затруднит достижение согласия.

7.2. Особенности семейной медиации

Семейная медиация представляет особый вид посреднической деятельности, поскольку сопряжена с обязательным пониманием принципов консолидации семьи и знанием закономерностей, которые обуславливают разрушение семьи. Если медиатор настроен только на ведение переговоров между супругами и другими семей-

ными представителями, отстаивающими свои интересы в условиях разрушения семьи, и не предпринимает мер, способствующих сохранению семейной целостности или, как минимум, элементов партнерства, он не нарушает закон, но наносит ущерб клиентам. Вполне вероятно, что родственники через некоторое время пересмотрят конфликт, переоценят свои поступки, вызванные острой конфронтацией, и обвинят медиатора в некомпетентности, потому что упустили шанс сохранения семейных отношений.

Среди особенностей, отличающих семейную медиацию от других форм посредничества в разрешении споров, выделяется нестабильность запроса, с которым обращаются члены семьи, находящейся в конфликтной и кризисной ситуации. Изменение запроса обусловлено тем, что конфликт в семье сопровождается вовлечением всех членов, а также близкого окружения, то есть имеет открытую форму. Изменение отношений спорных сторон под влиянием внешних воздействий, переосмысление складывающейся ситуации вызывает перестройку требований спорных сторон. Имеется в виду, что происходит переоценка отмеченных интересов и обозначаются те, которые ранее были не актуальны. Спорные стороны занимаются осознанием своих ожиданий от медиации, понимая, что придется их варьировать и ограничивать по мере соглашения. В процессе медиации супруги, приняв решение о разводе, могут определить предмет конфликта и договориться о сохранении брака, обратившись к медиатору с запросом на преодоление конфликта, ставшего причиной разлада, отказавшись от запроса на сопровождение в процессе развода с урегулированием раздела совместно нажитых ценностей. И даже если решение членов семьи о разрыве отношений остается стабильным, то обновляется набор требований, которые спорные стороны предъявляют друг другу. Если представить структуру отношений спорных сторон в момент обострения конфликта и обращения к медиатору и структуру отношений после разрешения спора, то обозначатся перемены, а также эмоциональные и материальные потери, которые понесли стороны. Потери неизбежны, потому что любая упорядоченность в живой и неживой природе потребляет энергию при своем изменении. Медиатор имеет дело со сложной задачей минимизации затрат спорных сторон при разрешении конфликта. Он обращает внимание спорных сторон на сложность своей задачи и на то, что разрешение конфликта обязательно сопровождается выстраиванием новой структуры и в случае развода, и в случае

сохранения семьи. Справляясь с задачей, медиатор опирается на знания о принципах семейной организации и закономерностях семейных кризисов.

Далее нельзя не отметить сложность семейной медиации, обусловленную тем, что медиатор, учитывая личностные отношения, которые сложились между членами семьи под воздействием множества жизненных обстоятельств, обязан особо выделять те обстоятельства, которые связаны с правовыми обязательствами. Раздел совместной собственности и совместных обязательств представляет непростую задачу, даже если супруги готовы идти на уступки. Во время совместной жизни супруги вместе с другими членами семьи вынуждены заключать разного рода договоры с третьими лицами и принимать определенные обязательства, которые могут быть как личными, так и общими. Рассмотрение ответственности за выполнение общих обязательств может превратить переговоры в полемику, где каждая из спорных сторон не приемлет противоположного мнения. Выстраивая переговоры, медиатор заранее готовит меры, ограничивающие развертывание полемики, обращая внимание оппонентов на разногласия, которые разрешаются в результате консенсуса, и на обязательства, которые выполняются в силу закона. При этом медиатор дает разъяснения, основываясь на своих знаниях семейного законодательства, или направляет спорные стороны к юристу, когда нужна правовая оценка обстоятельств.

Следующее препятствие совместным переговорам спорных сторон в рамках семейной медиации обусловлено напряженной эмоциональностью, поскольку спорные стороны накопили массу обид и способны выйти за пределы норм этического поведения. Медиатору приходится оценивать перспективу открытой конфронтации спорных сторон во время медиативной сессии. Он заранее сообщает спорным сторонам о том, что медиация будет прервана в случае открытого проявления агрессии и что он не несет ответственности за срыв сессии.

В качестве примера применения карты медиации может служить случай из практики, который подробно рассматривается ниже в данной главе. Медиатор, обозначив вначале ожидания супругов: Ирины, предполагавшей разорвать отношения с гражданским мужем и претендующей на часть совместно заработанных ценностей, и Романа, не желавшего удовлетворять претензии жены, произвел суммацию обоюдных ожиданий супругов и в результате получил запрос на урегулирование конфликта через юридическое оформление брака, с отказом от разрыва отношений. Еще раз подчеркивается, что успех медиации основывался на составлении карты медиации,

позволившей выявить тот запрос, который в наибольшей степени соответствовал ожиданиям сторон. После формулирования запроса спорных сторон на медиацию медиатор приступает к завершению составления договора по процедуре медиации.

Таким образом, нельзя не признать, что посредничество в семейных конфликтах обеспечивается за счет широкомасштабной подготовки медиатора. Для организации успешного процесса ему наряду с универсальными профессиональными навыками необходимы специфические знания из области семейной теории и умение пользоваться психологическим инструментарием, позволяющим оценивать состояние семейных отношений и поведение членов кризисной семьи.

7.3. Характеристика состояния семьи в условиях конфликта, кризиса и распада

Если попытаться рассматривать разнообразие семейных конфликтов и составить список проблем, с которыми сталкивается семья в конфликтной ситуации, то можно наполнить множество книг дополнительно к тем, которые уже напечатаны. Каждая семья уникальна, поэтому нет ничего удивительного в неповторимости семейных обстоятельств. Великой русский писатель Лев Толстой задумывался о различии гармоничных и кризисных семей и полагал, что все счастливые семьи одинаковы, в то время как несчастливые, наоборот, отличаются многообразием. Он, несомненно, прав в том, что касается несчастливых семей, но нельзя не возразить мнению о подобии счастливых семей. Они одинаковы по своему мощному функциональному ресурсу, но тем не менее не повторяют друг друга по обстоятельствам обретения такого ресурса. Здесь полезно обратить внимание на сведения относительно закономерностей консолидации семейной системы. Медиатору нужны эти сведения, чтобы представлять природу потенциала, позволяющего гармоничным семьям (а вместе с тем и иным сообществам, моделью которых может служить семья) функционально, то есть без разрушительных последствий, разрешать противоречия, неизбежно возникающие в любой семье. Изучению природы семейной системы и факторов функционального ресурса семьи посвящен многолетний цикл работ (Лавровы, 1990-2011). Существуют десятки типов семьи, отличающихся и по составу, и по родственным связям, и по взаимоотношениям членов семей. Выяснение универсального принципа организации семейного сообщества показало, что семья представляет

систему, поскольку удовлетворяет всем системным критериям, включая наличие фактора, обеспечивающего формирование структурных связей и поддерживающего равновесное состояние семейной деятельности. Структура семьи формируется связями, обеспечивающими обмен информацией, обладающей эмоциональной насыщенностью. Чем выше позитивизм эмоциональности, тем гармоничнее и функциональнее семья. То есть универсальным системоорганизующим фактором семейной системы служит стремление членов семьи к позитивным эмоциональным отношениям. Каждая семья неповторима, и неповторимо проявление фактора. При этом, несомненно, что чем гармоничнее семья, чем выше функциональный ресурс семейной системы, тем успешнее семья решает возникшие проблемы и тем меньше риск распада при возникновении конфликта.

7.3.1. Влияние фонового эмоционального состояния спорных сторон на переговоры

Семейный конфликт сопровождается психоэмоциональными и соматическими расстройствами членов семьи, усугубляющими ситуацию. Обращение медиатора к интеллекту спорных сторон встречается с препятствием, интенсивность которого пропорциональна степени расстройств и степени напряжения кризиса. Для того чтобы преодолеть препятствие, необходимо контролировать состояние спорных сторон. Уровень тревожности служил наиболее демонстративным показателем эмоционального состояния. Компьютеризированный вариант интегративного теста тревожности (Бизюк и др., 1997) применяется для измерения уровня тревожности. Пример состояния представителя спорных сторон в момент напряжения конфликта, когда посредничество затруднено, иллюстрируется табл. 6. После выполнения рекомендации медиатора по прохождению психотерапии состояние представителя оптимизировалось (см. данные табл. 7), что позволило успешно вести переговоры по соглашению спорных сторон.

Респондент затрачивает порядка одной минуты, отвечая на 15 вопросов, которые были отобраны авторами метода в качестве наиболее показательных. Факторизация результатов, полученных при развертывании методики, позволяла выявить пять дополнительных субшкал, идентифицированных как эмоциональный дискомфорт, астенический компонент, фобический компонент, тревожная оценка перспективы и социальная защита. Расчет показателей для каждой из субшкал производился на основе диагностических весов всех от-

ветов. Метод позволяет установить уровень личностной тревожности испытуемого в течение года, предшествующего обострению конфликта, а также уровень ситуационной тревожности в момент переговоров.

Объективность показателя, характеризующего эмоциональное состояние, была проверена в специальных исследованиях с регистрацией реакции активации ЭЭГ. Кроме того, была прослежена зависимость способности принимать решение в условиях дефицита полезной информации и разного рода помехи и дезинформации от уровня тревожности, измеренного с помощью теста (Лавровы, 2004-2011).

Таблица 6.

Результаты компьютерной обработки полученных с помощью интегративного теста тревожности данных относительно эмоционального состояния Н., обратившейся за помощью к семейному медиатору			
Опрос	Р е с п о н д е н т Н . Возраст 31 год	04.10.02	12:01
Профессия	Служащая	Признак 1	Соматически и психически здорова
Образование	Высшее	Признак 2	Жалобы на плохой сон и повышенное «беспокойство»
Справка	Кризис семьи обусловлен конфликтом из-за проблем с дочерью, поступившей в первый класс начальной школы		
Справка	Опрос до начала медиации		

СТ-Л						
Показатели	ЭД	АСТ	ФОВ	ОП	СЗ	Общий балл
Сырые баллы	308	462	410	590	252	22
Станайны	5	7	7	8	5	7
СТ-С						
Показатели	ЭД	АСТ	ФОВ	ОП	СЗ	Общий балл
Сырые баллы	560	440	372	472	185	19
Станайны	7	6	6	6	4	7

Таблица 7.

Результаты компьютерной обработки полученных с помощью интегративного теста тревожности данных относительно эмоционального состояния Н. на момент проведения успешных переговоров по разрешению семейного конфликта			
Опрос	Пациентка Н. Возраст 31 год	11.11.02	13:39
Профессия	Служащая	Признак 1	Соматически и психически здорова
Образование	Высшее	Признак 2	Отсутствуют жалобы на плохой сон и повышенное «беспокойство»
Справка	Дочь обучается в первом классе начальной школы		
Справка	Опрос после прохождения психотерапии		

СТ-Л						
Показатели	ЭД	АСТ	ФОВ	ОП	СЗ	Общий балл
Сырые баллы	308	462	410	590	252	22
Станайны	5	7	7	8	5	7
СТ-С						
Показатели	ЭД	АСТ	ФОВ	ОП	СЗ	Общий балл
Сырые баллы	308	234	187	254	216	12
Станайны	5	4	4	5	4	5

СТ-Л – личностно-типологическая оценка, СТ – ситуационная оценка, ЭД – эмоциональный дискомфорт, АСТ – уровень астенизации, ФОВ – уровень фобии, ОП – оценка перспективы будущих жизненных событий, СЗ – ощущение своей защищенности в обществе.

Критерий психоэмоционального состояния представителей спорных сторон позволял оценить степень напряжения конфликта и выраженности семейного кризиса. Для выявления степени кризиса предлагается метод, основанный на данных опроса спорных сторон. Индивидуальным оценкам кризиса, уровню тревожности

и функциональному состоянию членов семьи назначали определенный балл в соответствии с табл. 8. Полученные баллы суммировали, и после деления на 3 получали среднюю оценку кризиса, данную одним членом семьи. Затем вычисляли среднюю оценку кризиса по всей семье, для чего суммировали средние оценки и делили на число обследованных членов семьи. Если полученная конечная оценка меньше 0,5 балла, то считали, что кризисное состояние отсутствует, если оценка лежала в пределах от 0,5 до 1,5, то это слабый кризис, если в пределах от 1,5 до 2,5, то это средний кризис, и если более 2,5 – то это сильный кризис.

Таблица 8.

Критерии оценки напряжения конфронтации членов семьи			
Оценка степени конфликта членами семьи:	Уровень тревожности (в стагнациях)	Возникновение психосоматических расстройств	Количество баллов по каждому ответу
Конфронтация отсутствует	Меньше 5	Нет	0
Слабый	5	Жалобы на нерегулярные расстройства систем организма, сна, ЭЭГ в пределах нормы	1
Средний	6	Жалобы на регулярные расстройства систем организма, сна, периоды повышенной активации ЭЭГ	2
Сильный	7 и больше	Хроническое расстройство систем организма, сна, стойкое повышение активации ЭЭГ	3

Данные, характеризующие состояние спорных сторон, приводятся для того, чтобы снабдить медиатора пониманием причин, которые затрудняют обращение к интеллекту клиентов. Каждый посредник сталкивался с ситуацией, когда спорные стороны переставали адекватно оценивать то, что говорил противник и медиатор. Естественно, у медиатора возникал вопрос, что делать: настойчиво продвигать переговоры, отложить их на какое-то время или отказаться от медиации. Понимание того, что интеллектуальный ступор может быть преодолен после оптимизации эмоционального состояния, дает возможность правильно оценить ситуацию.

Сведения об эмоциональном стрессе, полученные с помощью ЭЭГ, не подразумевают применение специальной аппаратуры в медиации. Они приводятся для того, чтобы у медиатора было понимание связи глубины конфликта и состояния спорных сторон. Опыт медиации показывает, что медиатор увеличивает доверие к себе, когда сообщает клиентам объективные сведения относительно их состояния и обращает внимание на мозговые механизмы, которые обеспечивают динамику эмоций и работу интеллекта. Речь идет не о научном просветительстве, а о формировании у людей, находящихся в стрессовой ситуации, понимания закономерностей, определяющих их состояние и поведение. Полезно напоминать, что достижение соглашения представляет собой жизненно важное решение, принятие которого требует мобилизации интеллекта.

7.3.2. Цикличность конфронтационных событий в семье

Эффективность деятельности семейного медиатора зависит от того, в какой степени ему удалось выяснить сценарий, на основе которого живет конфликтная семья, и определить комплекс причин, вызвавших конфронтацию. Она возникает при накоплении критической массы проблем, а то событие, на которое указывают спорные стороны в качестве предмета раздора, зачастую может быть незначительным с точки зрения жизненной важности. То есть такое событие нельзя считать «инцидентом» конфликта (по терминологии конфликтологии), потому что оно не вызвало бы никакой реакции в иных условиях. Сильный эффект обусловлен тем, что событие служит «взрывателем» накопившейся массы. Здесь уместно напомнить, что такая масса создается под воздействием ситуаций, которые удалось классифицировать

после разделения нормативных кризисов, обусловленных закономерной сменой семейных стадий, и ненормативных кризисов, возникающих на любой стадии жизненного цикла семьи. Причем семейный конфликт может провоцироваться сочетанием кризисных обстоятельств.

Если расположить события в семье по временной оси (иначе говоря, «линии времени»), то выделяется ряд закономерно повторяющихся структурных изменений семейной системы. После каждого закономерного изменения начинается новая стадия семейного «цикла». Все исследователи признают, что в момент перехода к новой стадии возникает ситуация, опасная для целостности семьи. Такая ситуация называется кризисной. Для краткости чаще используется термин «кризис», а не «кризисная ситуация», хотя последний вариант был бы правильнее. Причем если быть еще точнее, то следовало бы говорить о «потенциально опасной кризисной ситуации». Дело в том, что острые проблемные ситуации могут функционально переживаться и, более того, могут консолидировать семью. Так, например, рождение первого ребенка может быть радостным событием для гармоничной семьи, в то время как для других выступает в качестве провокатора кризиса семейных отношений. Кризисы семьи, возникающие при закономерном чередовании стадий, принято считать «нормативными» не в том смысле, что они свидетельствуют о «нормализации» (скорее, наоборот, указывают на дисфункциональность семьи), а в том, что они имеют определенную закономерность.

Кроме того, проведенные наблюдения показали, что кризисные состояния возникают в семье не только при изменении структуры семьи и при переходе из одной стадии в другую, но и в рамках одной стадии, если провоцируются эмоциональным разладом членов семьи. Поскольку такой разлад отмечен и в нуклеарной семье, и в расширенной семье, можно полагать, что он является общим для всех типов семьи.

Причиной конфликта, потребовавшего вмешательства медиатора, могут стать любые разногласия между супругами, а также между представителями разных поколений семьи. Имеется в виду, что возникновение конфронтации становится следствием разлада, отраженного в конфликте, развивающемся по принципу «цепной реакции». По всей видимости, в таких случаях вследствие постепенного накопления складывалась «критическая масса» негативного эмоционального потенциала.

Как только обозначилось противостояние сторон, так сразу же последовательно активировались противоречия, находившиеся в «дремотном» состоянии.

Помимо закономерных циклических явлений, свойственных всем семьям, есть индивидуальные циклические особенности, присущие отдельным семьям. Наблюдения за семейными конфликтами показывают, что они могут повторяться под влиянием обстоятельств, обусловленных эндогенными семейными процессами. Такая повторяемость заслуживает особого внимания, поскольку ее знание позволяет прогнозировать поворот семейных событий. События повторяются с короткой периодичностью, измеряемой днями и часами, и длительной, измеряемой месяцами и годами. В течение одного дня семья находится в состоянии то повышения, то снижения функциональности по мере приближения времени обеда или ужина, наступления времени подготовки ко сну и т. д. В течение года периоды повышения толерантности сменяются падением в связи с сезонными настроениями и заботами. Имеется в виду, что терпимое отношение членов семьи друг к другу определяется рядом факторов, которые действуют циклически. Выделяются физиологические факторы, например, изменения состояния женщины в соответствии с менструальным циклом, или изменения состояния из-за сезонных погодных воздействий. Среди психологических факторов отчетливо прослеживается положительное влияние совместных действий, в результате которых семья имеет общую заинтересованность. Так, например, известна семья В. (совместно проживают пожилые родители, их сын, его жена и двое детей), в которой ежегодно к апрелю назревает семейный кризис. Сын собирается разводиться с женой, говорит, что никогда ее не любил. Обсуждается вариант размена квартиры и продажи части имущества. Пожилая мать обращается к медиатору за помощью в урегулировании спора сына и его жены. Медиатор встречается со всеми членами семьи и приступает к формулированию запроса. К середине мая напряженность конфронтации неизменно угасает. Медиация завершается мировым соглашением. Семья готовится к летнему дачному сезону. Представители старшего поколения занимаются ремонтом дачных построек, дети собираются на дачу, а сын с женой мирятся, потому что надо участвовать в ремонте и заботиться о детях.

Не менее важным, чем общая заинтересованность, выступает фактор рассогласования ожиданий членов семьи. В будущем

открывается широкая перспектива исследования обстоятельств, обусловленных совпадением и несовпадением семейных сценариев, выстраиваемых членами семьи. Говоря о таких сценариях, имеют в виду особые поведенческие мотивации. Каждый представитель семьи по-своему представляет цели семьи и те программы действий, которые ведут к достижению целей. Если сценарии не совпадают, если в семье не обсуждаются сценарные представления, то неизбежное расхождение устремлений и поступков членов семьи провоцирует негативное эмоциональное напряжение. Оно тем сильнее, чем больше расхождение, которое в конечном итоге приводит к неизбежной конфронтации и кризису эмоционального разлада. По всей видимости, несовпадение семейных сценариев провоцировало кризис в тех семьях (24% семей не могли точно назвать причину эмоционального разлада), члены которых жаловались на отсутствие взаимопонимания. Так, например, возникала обида, когда один из супругов, подчиняясь своему настроению и полагая, что пришло время близости, проявлял ласку, но наталкивался на неприятие своих чувств. Вполне вероятно, что повышенная раздражительность и агрессивность другого супруга имела то или иное оправдание и обиду можно было сгладить, не обостряя разлада, если бы удалось согласовать поведенческие мотивации.

Рассматривая механизмы эмоционального разлада, нельзя не отметить провокационное воздействие негативных эмоций, передающихся посредством так называемого «эмоционального резонанса». Все люди, вступая во взаимодействие, не могут не обмениваться эмоциональными сигналами, используя как вербальные, так и невербальные (жесты, мимику, специфические позы тела, запахи, выражения глаз и т. д.) послышки. Явление обмена установлено вполне объективными исследованиями. Причем такой обмен характерен не только для человека, но и для всех животных. Более того, эмоции, переданные от партнера, могут оказаться сильнее, нежели такие же эмоции, пережитые в реальной обстановке. В. Лавров проводил эксперименты на животных (кошках) с целью выяснить патогенное влияние «столкновения» пищевой и болевой мотивации. Животное поедало свежее мясо и получало удар электрического тока в момент проглатывания мяса, когда через тонкий провод, скрытый в мясе, подавался ток. Через некоторое время (латентный период) не только у экспериментального животного, но и у того, которое наблюдало за происходящим, развивалось нарушение поведения («экспериментальный невроз»,

согласно терминологии теории высшей нервной деятельности). То есть у наблюдателя, воспринимавшего чужие страдания, возникал негативный эмоциональный стресс, настолько мощный, что вызывал расстройство поведения.

Понятие «физиологического резонанса» впервые в нейрофизиологию и психологию было введено А.А. Ухтомским в 20-х годах прошлого века. Было высказано предположение, что совпадение колебательных процессов в мозге разных людей сопровождается передачу информации от одного человека другому. Впоследствии отечественные авторы, среди которых В. Лавров, сотрудничавший с Ю. Кратиным (Кратин Ю. и др., 1982), посвятившим свою жизнь развитию теории физиологического резонанса, пересмотрели гипотезу, высказанную А.А. Ухтомским. В настоящее время сугубо волновое (совпадение колебаний) понимание резонанса уступило место иному представлению. Говоря об «эмоциональном резонансе», следует иметь в виду передачу эмоций и настроений от одного человека другому. Такая передача опосредуется информационными послышками, а носитель информации может быть любым, как вербальным, так и невербальным.

В качестве примера конфликта, вызванного невербальной провокацией, служит ситуация с обидой жены на своего мужа. В качестве «последней капли», побудившей жену принять решение о разводе, стало «издевательство» со стороны мужа. Как она пояснила, после работы муж нередко демонстрирует свое плохое настроение и тем самым «отравляет» ей жизнь. В ходе медиации выяснилось, что такая демонстрация заключается в том, что муж «специально» ставит в прихожей уличную обувь рядом с дверью, а не на полку, как он это делает при хорошем настроении. Его плохое настроение передается жене, которая считает себя незаслуженно пострадавшей. По всей видимости, супруги столкнулись с явлением «эмоционального резонанса» и с переносом негативных эмоций в условиях, когда они настроились на один и тот же сигнал. Имеется в виду, что «эмоциональный резонанс» возникает только в условиях сложившейся информационно-эмоциональной структуры человеческих отношений.

Рассмотрению природы «эмоционального резонанса» уделяется особое внимание, потому что медиатор постоянно имеет дело с индукцией негативных эмоций между спорными сторонами. Более того, индукция может затронуть и медиатора. Он обязан соблюдать меры предосторожности против «заражения» негативными эмоциями, передающимися посредством механизма «эмоционального резо-

нанса». Профессионал тщательно тренирует способность оставаться нейтральным и не реагировать на эмоции клиентов, сохраняя тем самым свою личность от эмоционального «выгорания», риск которого повышается, когда в сфере семейного конфликта оказываются дети и люди, нуждающиеся в опеке со стороны социальных служб. Ориентируясь на опыт разрешения семейных конфликтов и сопровождения спорных сторон в процессе развода и раздела общих ценностей, разработали (Лавровы, 2009) типологию конфликтных и кризисных ситуаций, закономерно обусловленных изменением структуры семьи и стадий развития (см. табл. 9).

Таблица 9.

Типология конфликтных и кризисных ситуаций при изменении стадии семейного цикла				
Тип периода	№	Название кризиса	Суть кризиса	Особенности развития кризиса
Становление семьи (позитивная динамика)	I	Формирование внутреннего контракта семьи	Создание системы семейных ценностей, распределение и усвоение функциональных обязанностей.	Обычно в течение 1 года совместного проживания и ведения хозяйства.
	II	Рождение первого ребенка	Перестройка эмоциональных связей супругов, усвоение новых функциональных обязанностей.	Появление первого ребенка и начало выполнения обязанностей воспитания чаще всего на 2-3-м году семейной жизни.
	III	Рождение второго и следующего ребенка	Перестройка эмоциональных связей не только родителей, но и старших детей.	Формирование нового уровня эмоциональных связей между детьми.
	IV	Включение в семью нового члена	Реорганизация семейной системы.	Изменение внутрисемейного контракта.

Развитие (позитивная динамика)	V	Поступление ребенка в школу	Информационный и эмоциональный стресс усвоения ребенком новых знаний и правил поведения.	Выход ребенка во внешний мир, первый год обучения в школе.
	VI	Идентификация личности подростка	Реализация подросткового стремления к высокому статусу в обществе.	Стадия интеграции в семье полноправной личности соответствует периоду полового созревания подростка.
Дегенерация (отрицательная динамика)	VII	Обособление члена семьи	Негативные эмоции при перестройке структуры семьи и переживания сепарации члена семьи.	Переход к стадии «опустевшего гнезда», когда кто-то из членов семьи начинает жить отдельно.
	VIII	Смерть члена семьи	Драматические эмоции утраты близкого человека и деструкции структуры семьи.	Степень потрясения определяется готовностью семейной системы к смерти члена семьи и значимостью умершего для семьи.
	IX	Разлад эмоциональных отношений	«Цепная реакция» отрицательных эмоциональных переживаний.	Сложение отрицательных эмоций и их провокация по типу «резонанса», действие негативных циклов эмоциональной динамики, возникает на разных семейных стадиях.

7.3.3. Способы схематизации конфликта с использованием генограммы

Чем глубже медиатор знаком с отношениями спорных сторон и предметом конфликта, тем эффективнее его деятельность по урегулированию отношений спорных сторон. Семейная медиация ограничивается временными рамками соглашения по проведению процедуры медиации, и медиатору необходимо экономить время, регистрируя полученные сведения в концентрированной форме. Причем эта форма должна быть универсальной, известной супервизору, помощью и рекомендациями которого, не исключено, медиатору придется воспользоваться в трудном случае. Составляемая схема конфликта отражает структуру спорных сторон, внешних влияний и характер отношений представителей сторон. Метод генограммы служит удобной формой изображения семейного конфликта и сведений о семье и ее членах. Метод подвергся усовершенствованию (Лавровы, 2009), благодаря которому открылась возможность отображать на схеме степень выраженности конфликтной ситуации и ее характерные особенности. Генограмма служит рабочим инструментом медиатора. Он соблюдает требования конфиденциальности и не разглашает сведения, полученные от представителей спорных сторон. На генограмме отмечаются изменения в отношениях спорных сторон, произошедшие в ходе медиации.

Примеры генограмм приведены в следующем разделе, посвященном изложению примера медиации. Здесь обращается внимание на рис. 1, содержащий изображение генограммы конфликтной семьи. Наличие напряженного конфликта и кризиса изображали рамкой вокруг генограммы. Рамку вычерчивали прерывистой линией в случае слабого кризиса, тонкой сплошной в случае среднего кризиса и утолщенной линией в случае сильного кризиса. Внизу рамки справа отмечали вид кризиса – ставили порядковый номер кризиса согласно предложенной нами классификации, отраженной в табл. 4. В семье могло быть несколько типов кризиса, и каждый отмечали на генограмме. Обозначали идентифицированного члена семьи, отрицательное эмоциональное состояние которого индуцировало отрицательные переживания других членов семьи. Как предполагается, введение в метод генограммы отметки степени конфронтации и типа кризиса существенно повышало информативность генограммы.

7.3.4. Особенности семейной медиации с применением психологических тестов

Медиатору, приступающему к посредничеству в разрешении семейного конфликта, необходимо быть готовым к тому, что в ходе переговоров спорные стороны изменят цели, к которым стремятся. Поэтому он выстраивает план медиации и выбирает такие алгоритмы действий, которые не помешают сторонам глубже осознавать свои интересы и ожидания. Имеется в виду, например, что члены конфликтной семьи, заявив сначала о невозможности совместного проживания на общей территории и о разделе имущества, могут пересмотреть свои цели, согласившись жить вместе и предъявив медиатору запрос на содействие в восстановлении партнерских отношений. Случается и обратное, супруги обращаются к медиатору с просьбой помочь в урегулировании разногласий по поводу составления брачного контракта, но при обсуждении своих проблем приходят к решению, что развод является единственным приемлемым выходом из сложившейся ситуации. И тогда медиатор занимается сопровождением сторон в разрыве отношений, содействуя в реализации ожиданий при соблюдении обоюдных интересов. Если медиатор не предусматривает возможность перехода к новому плану действий, он может нанести вред спорным сторонам, подвергшим свой конфликт углубленному осмыслению.

Здесь особо обращается внимание на готовность медиатора к работе со сложным и изменяемым запросом спорных сторон. Такая готовность подразумевает выбор методики, которая позволит справиться с трудностями формулирования запроса. На необходимость такой методики указывает практика медиации сложных семейных конфликтов. В известных руководствах по медиации умение перестраиваться в соответствии с изменением состояния спорных сторон специально не рассматривается. Предлагаемая конфликтологией стандартная схема конфликт–медиация–урегулирование конфликта, как уже отмечалось выше, не проясняет алгоритмов действий, ведущих к заключению соглашения по процедуре медиации. Тот вариант запроса, который определяется наиболее быстро, далеко не всегда является самым благоприятным для будущего взаимодействия сторон. Если обратиться к первому примеру, то можно предположить, что медиатор, действуя по начальному запросу, привел бы членов семьи к разделу имущества и разрыву отношений, не под-

вергнув обсуждению вариант восстановления функциональных отношений, пострадавших из-за обострившегося разногласия. Медиатору было бы легко оправдаться тем, что он не обязан действовать как психотерапевт, который занимается проблемами гармонизации эмоционального состояния пациента и межличностных отношений в группе. Медиатор действительно отличается от психотерапевта, содействуя восстановлению толерантности, а не гармоничности отношений (см. определение в Перечне терминов в приложении №12), но тем не менее в его компетенцию (см. определение специализации медиатора в перечне терминов в приложении №12), как и психотерапевта, и психологического консультанта, входят жизненный опыт, интеллектуальный потенциал и умение разбираться в эмоциональных связях – имеется в виду «эмоциональный интеллект» (см. определение в Перечне терминов в приложении №12). Последнее замечание касается всех медиаторов, а не только семейных.

В качестве технологического приема, призванного облегчить работу медиатора в условиях динамики семейного конфликта, предложена методика составления карты медиации. Для иллюстрации использования методики в семейной медиации в условиях изменения запроса спорных сторон приводится пример конфликта между супругами, семья которых оказалась в кризисной ситуации, обусловленной становлением семейных отношений. Для того чтобы основательнее понять суть ситуации, медиатору понадобились сведения и о качестве семейных отношений, и о функциональном состоянии спорных сторон, и о психологических установках супругов, прежде всего, относительно особенностей родительской мотивации.

К согласованному принятию решения о рождении будущего ребенка, как следует из опросов, приходит лишь часть супругов (около 10%, как показывают наблюдения авторов данной работы). В большинстве случаев мнения супругов не совпадают, что чревато разногласиями, переходящими в конфликт. Если один из супругов не имеет позитивной родительской мотивации, а у другого она доминирует, то возникает конфликт, чреватый развитием кризисной ситуации с угрозой распада семьи. Ранее Лавровыми (2004) была предложена типология семейных конфликтов и кризисов, обусловленных закономерной сменой стадий семейного развития. Если обратиться к типологии (см. табл. 9), то конфликт, вызванный несоответствием мотиваций, характеризуется как эмоциональный разлад в связи с неудачей в формировании внутрисемейного контракта отношений.

Медиатор, содействующий разрешению конфликта, возникшего между супругами из-за разногласий по вопросу о будущем ребенке, нуждается в сведениях о том, в какой степени каждый из супругов готов к выполнению родительской функции и в какой степени настроен на преодоление жизненных трудностей, связанных с появлением ребенка. Медиатору важно понять характер отношений супругов, поскольку нежелание иметь детей может быть вызвано неуверенностью в прочности семьи.

В приложении приводятся тесты, с помощью которых подаются оценке уровень родительской мотивации супругов, доминантные, ведущие и актуальные стратегии, определяющие поведение членов семьи, а также анализируется ресурс семьи. Результаты тестов дают представление о качестве семейных отношений и позволяют оценивать их перспективу – чем выше оценки, тем выше вероятность успешного разрешения конфликта и достижения соглашения о партнерстве. Отмеченные методы последовательно создавались сотрудниками ЦСКО «Synergia» (Лавровы, 2004–2011), апробировались и внедрялись в практику семейной медиации, облегчая труд медиатора. Причем сведения, получаемые с помощью этих методов, полезны не только при урегулировании конфликтов, связанных с выполнением супругами родительских функций, но и для других семейных конфликтов.

Далее обращается внимание на методику анализа глубины конфликта и кризисных отношений (Лавровы, 2009). Знание глубины конфликта (не только количества и жизненной важности затронутых интересов сторон, но, прежде всего, степени их эмоционального погружения в конфликт) позволяет планировать распределение усилий медиатора. Суть предложенной методики иллюстрируется с помощью табл. 8. Авторы стремились к получению данных с наибольшей объективностью, поэтому опрос совмещали с анализом данных регистрации ЭЭГ, результатов компьютеризированного теста тревожности и клинических показателей состояния участников конфликта. Понятно, что современная медиация не предусматривает применение какой-либо специальной аппаратуры и ее использование может производиться только в исключительных случаях, если согласятся все спорные стороны. Дело не в том, чтобы прогнозировать будущее аппаратное обеспечение медиации, а в том, чтобы подчеркнуть необходимость разработки методов, обеспечивающих анализ глубины конфликта. В отсутствие таких методов медиатору приходится полагаться на свое мнение, пытаясь выяснить глубину конфликта.

7.4. Пример семейной медиации с использованием методики карты медиации

Семейная медиация конфликта между гражданскими супругами – Ириной и Романом – разворачивалась после обращения жены. Она позвонила медиатору и заявила, что нуждается в его помощи в связи с разрывом отношений со своим гражданским мужем. Адвокат, к которому она предварительно обратилась, пояснил, что, прежде чем подавать гражданский иск в суд, следует попытаться разрешить проблемы по разделу имущества при содействии независимого посредника. В ходе первой сессии Ирина рассказала о себе и изложила свою позицию:

– Мне 24 года. Как будто еще не много, но мне думается, что у женщины в этом возрасте должна быть своя крепкая семья. Я так и знакомилась с мужчинами, рассматривая их как вариант будущего мужа. А с Романом мы были знакомы давно, потому что жили по соседству и ходили в одну школу. Несколько раз до нашей близости на вечеринках танцевали вместе. У него родители 3 года назад уехали работать на Север, сестра отправилась учиться за границу, и он остался один. Роман сказал мне, что никогда не видел девушки лучше меня, и пригласил жить с ним вместе. Надо сказать, что он мне всегда нравился, и я обрадовалась. Своим родителям я сказала, что буду жить с Романом, а когда приедут его родители – поженемся. Мы оба имеем приличную заработную плату и объединили наши доходы и траты. Так прошел год. Я несколько раз заводила с Романом разговор по поводу оформления нашего брака, но он только смеялся, считая заключение брака анахронизмом. Якобы люди женятся по инерции, не задумываясь, что свадьба – это выброшенные деньги. Потом я попыталась возбудить его ревность. Рассказала, что у меня есть знакомый, который готов жениться на мне. Роман разозлился. Я немного испугалась, старалась быть ласковой, и мы помирились. У меня есть подруга, она живет в законном браке, недавно родила дочку. Подруга говорит мне, что Роман на мне никогда не женится. В какой-то компании он хвастал мужу подруги, как ему хорошо чувствовать себя свободным мужчиной. Вот тут я поняла, что шутки кончились. Я очень обиделась на Романа. Заявила ему, что если не хочет жениться, то и не надо. Мне тоже не хочется терять свободу. Но пора родить ребенка. Хочу раз и навсегда узнать, будет

Генограмма семьи Ирины (гражданский брак), составлена в декабре 2008 года

Генограмма семьи Ирины, составлена в феврале 2010 года после заключения юридически оформленного брака

Основные обозначения:

- 26 - мужчина в возрасте 26 лет 24 - женщина в возрасте 24 лет
- цифра внутри стрелки обозначает доминирующую поведенческую стратегию,
- наличие штриховки означает дисфункциональность стратегии.
- Наличие кризиса в семейных отношениях отмечено рамкой вокруг генограммы.
- Римские цифры в нижнем правом углу обозначают наличие и номер кризиса.
- +++, ++, + обозначение высокого, среднего или низкого положительного функционального ресурса семьи

Рис. 22. Изменение отношений супругов Ирины и Романа после разрешения конфликта в результате медиации, проходившей в октябре 2009 года. Конфликтные отношения на момент начала медиации отмечены на генограмме «а», реализация соглашения, достигнутого супругами в ходе медиации, отражена на генограмме «б».

Роман отцом моего ребенка или нет. И каким отцом будет. Как вы полагаете, права я или нет?

Медиатор воспользовался тем, что речь Ирины была прервана, подчеркнул, что медиатор, соблюдая нейтральность, не выражает своего мнения, способного повлиять на добровольное решение клиента, а затем обратил внимание Ирины на особенность возникшего конфликта. В качестве инцидента, обозначившего конфликт, послужило не реальное событие, ознаменовавшее взрывное обострение противоречий, как это чаще всего случается, а воображаемая ситуация. Ирина приступила к моделированию конфликта, основываясь на интерпретации мнения подруги по поводу слов ее мужа, который мимоходом мог услышать слова Романа о преимуществах свободы. То есть определение «инцидент» нуждается в уточнении (см. Перечень терминов в приложении), поскольку «взрывателем» критической массы противоречий может стать воображение. Использование дезинформации служит испытанным приемом провокации конфликтов.

Далее Ирина продолжила рассказ:

– Надо сказать, что мне стало жалко Романа. Он превратился в какого-то школьника, который получил двойку. Тоже мне мужчина! Что-то лепетал относительно свободы, тягот жизни. Говорил, что рано заводить ребенка, надо подождать. Чего ждать? Я решила уйти от Романа, потому что не собираюсь рожать ребенка без отца. Понимаю, как будет больно моим родителям, когда вернусь домой. Да и мне горько. Что делать? Ведь ясно понимаю, Роман мне не чужой. Человек он добрый, честный, а вокруг столько подлости. За время совместной жизни мы накопили кое-какие деньги и положили на счет Романа, кроме того, покупали мебель, выполняли поручения его родителей, которые обещали расплатиться, когда приедут. Когда Роман услышал, что хочу уйти от него и забрать причитающиеся мне деньги, он пригрозил, что не даст ни копейки. Не остается ничего другого, как обратиться в суд. Ради Романа не жалко отказаться от денег, но он быстро утешится, а его новая пассия будет смеяться над доверчивостью предыдущей партнерши. Не хочется возвращаться домой как побитая кошка. Если удастся получить свою часть денег, то смогу уверенно объяснить родителям свою ошибку. Поэтому не поддаюсь первому порыву и не переехала от Романа домой.

Рассказав о сути спора, Ирина поинтересовалась, какой помощи может ожидать от медиатора. Отвечая на вопрос, медиатор пояснил, что благодаря его содействию будет установлена позиция Романа, проведено обсуждение обоюдных требований и осуществлены переговоры по выбору варианта согласования интересов. Если посредничество будет эффективным, стороны могут рассчитывать на поддержание в будущем отношений конструктивного сотрудничества. Трудный первый шаг – получение согласия на участие в медиации от всех сторон.

В предвидении будущих конфликтов и в стремлении избежать конфликтных потрясений стороны могут заранее заключать соглашение о применении процедуры медиации (см. Приложение №6). Такое соглашение, иначе говоря, медиативная оговорка, соответствует закону (№ 193 ФЗ). Наличие такого соглашения облегчает вовлечение сторон в медиацию, не требуется специального приглашения, поскольку стороны действуют по заранее установленной договоренности.

Существует ряд способов приглашения к медиации, очных и заочных. Чаще всего используется письменное послание. После уважительного обращения к представителю спорной стороны по имени приводится информация о медиаторе, включающая данные о профессиональной подготовке и предыдущем опыте работы. Не затрагивая сути конфликта, обозначаются спорные стороны. Предлагается воспользоваться услугой медиатора для разрешения спорной проблемы. В завершение выражается просьба ответить о согласии или несогласии воспользоваться услугой независимого посредника. Медиатор показал Ирине составленное приглашение и заверил, что отправит его по почте, но она сказала, что передаст сама и не сомневается в том, что Роман честно ответит на приглашение.

В продолжение сессии медиатор обратил внимание Ирины на необходимость мобилизации ее интеллектуального и эмоционального потенциала для принятия жизненно важных решений, позволяющих выйти из конфликтной ситуации, и предложил оценить ее эмоциональное состояние. Согласие Ирины подвергнуться тестированию свидетельствовало об установлении доверительных отношений с медиатором, демонстрировавшим эмпатию к клиентке. С помощью интегративного теста тревожности (Бизюк и др., 1997) измерили эмоциональное состояние Ирины. У нее была отмечена ситуативная тревожность, равная 7 станайнам, то есть превышавшая предельный уровень опти-

мального эмоционального состояния. Медиатор пояснил Ирине, что принятие жизненно важных решений при наличии высокой тревожности сопряжено с риском ошибки. Ирина заверила медиатора, что не будет совершать необдуманных поступков и постарается оптимизировать свое состояние, избегая обострения конфликта с Романом, оставаясь как можно больше времени на природе и встречаясь с близкими людьми без обсуждения конфликта.

В завершение сессии медиатор рассказал Ирине о методике генограммы, составление которой позволяет проследить историю родственных связей человека. Анализ этих связей открывает жизненные сценарии, которые повторяются в ряду поколений с высокой вероятностью. Выявление негативных сценариев служит предпосылкой для принятия мер предосторожности от повторения. Ирина мало знала о своих родственниках, поэтому получилась простая схема. Информация, представленная Ириной, была использована медиатором для формирования генограммы (а), представленной на рис. 22. Пришлось задать дополнительные вопросы относительно ситуации, в которой находилась Ирина, и относительно состава и возраста родственников. Генограмма представляет собой рабочий инструмент семейного медиатора. В процессе работы генограмма дополняется сведениями, полученными от членов семьи. Важно отметить, что генограмма может содержать конфиденциальную информацию, поэтому медиатор или составляет генограмму для каждого из участников медиации, чтобы обсуждать с ним его индивидуальный вариант, или скрывает генограмму от всех участников, если используется обобщенная схема семейных отношений.

При следующей встрече с медиатором Ирина подтвердила свою решимость в преодолении конфликта с Романом с помощью посредника. Тестирование показало, что у нее снизилась тревожность до 5 станайнов, то есть эмоциональное состояние достигло оптимального уровня. Такое состояние позволяло приступить к анализу интересов, повлекших конфликт, и к выяснению ожиданий от медиации. Перечень интересов содержится в табл. 4, а ожиданий – в табл. 5, приведенных ранее для иллюстрации излагаемой методики карты медиации.

Ирина испытывала опасения по поводу реакции мужа на приглашение участвовать в медиации. Она передала ему письменное обращение медиатора и спросила, когда и как он ответит. Муж вначале скептически воспринял приглашение медиатора

и заявил, что ему не требуется советчик – он самостоятельно справится со своими проблемами. Ирина, основываясь на сведениях, полученных от медиатора, привела доводы в пользу привлечения независимого посредника, поскольку конфликт невозможно разрешить без учета противоположных интересов и без согласования общих ожиданий. Медиатор не занимается «навязыванием» мнений, его задача – облегчить восстановление конструктивного взаимодействия и взаимопонимания супругов, и медиатор не дает советов. Роман сказал, что ему нравится слово «взаимопонимание», и пообещал позвонить медиатору. Он сдержал свое обещание. В телефонной беседе Роман выразил согласие участвовать в переговорах, но категорически выступил против уступок Ирине, потому что считает «подлым шантажом» ее выходку с угрозой разрыва отношений и привлечением медиатора к урегулированию семейной ссоры. Договорились, что Роман придет на прием к медиатору для изложения своей позиции.

На очередной сессии Ирина сообщила, что Роман ведет себя агрессивно, возмущается ее легкомыслием и надеется, что ей будет стыдно перед медиатором, посторонним человеком, которому демонстрируют «грязное белье». Ирина призналась, что ей действительно неприятно выглядеть жадной и мстительной, но она понимает, что нельзя просто так вернуться к прежним отношениям с Романом. Или это будет новая гармоничная семья, или не будет никакой. Медиатор объяснил, что располагает методом, который позволяет оценить существующие семейные отношения. Ирина заинтересовалась, – значит, можно увидеть, надо ли разрушать и строить вновь или можно исправить существующее положение. Медиатор подтвердил правильность высказанной мысли.

Тест функционального ресурса семьи (Лавровы, 2009) (см. изложение методики в Приложении №1) предусматривает сбор сведений от всех представителей семьи для выяснения проблемных зон семьи. Мнение одного члена семьи дает зачастую одностороннюю характеристику, отражая личную позицию. Ирине было предложено пройти тестирование при условии, что она выразит мнение о состоянии своих семейных отношений до того, как обозначился конфликт. Такое условие объяснялось тем, что в конфликт искажается восприятием семейных обстоятельств. Согласно результату тестирования (64 балла), соотносённому с ключевой шкалой, представленной в табл. 10, семья Ирины

обладает средним положительным ресурсом и способна решать возникающие проблемы без разрушительных последствий.

Таблица 10.

Ключ к анализу состояния семьи Ирины, получившей оценку 64 балла, по данным теста функционального ресурса семьи				
СУММА НАБРАННЫХ БАЛЛОВ И ОЦЕНКА КАЧЕСТВА СЕМЕЙНЫХ ОТНОШЕНИЙ				
Сумма 88-72	сумма 71-55	сумма 54-37	сумма 36-19	сумма 18-0
оценка: высоко положительная	оценка: средне положительная	оценка: низко положительная	оценка: слабо отрицательная	оценка: высоко отрицательная
Возникающие противоречия разрешаются без последствий.	Семья решает разногласия с провокацией эмоционального стресса.	Нестабильное состояние, семья не справляется с жизненными проблемами.	Противоречия приводят к кризису эмоционального разлада.	Семья находится в ситуации распада на отдельные элементы.

Медиатор рекомендовал Ирине привлечь Романа к интернет-тестированию с использованием сайта медиатора. Роман согласился пройти тестирование при соблюдении условия, что даст характеристику семейным отношениям до конфликта. Его результат так же, как у Ирины, получил среднюю положительную оценку.

В ходе беседы с медиатором Роман продемонстрировал заинтересованность в услуге посредника и рассказал о себе следующее:

– Мне 26 лет. У меня было мало опыта общения с девушками. Считаю, что это препятствует уверенному решению о заключении брака.

Медиатор спросил, означает ли сказанное, что Роман не признает гражданский брак, в котором находится вместе с Ириной?

Роман продолжил:

– Нет, не означает, но у меня много сомнений и насчет себя, и насчет Ирины. Она очень жестко дала понять, что ей нужен муж

и не интересны мои переживания. Да, я понимаю, семья необходима человеку, но сейчас особое время. Внимательно читаю все, что пишут о семье. В настоящее время качество жизни мужчины, состоящего в браке, ниже, чем холостого.

Медиатор вмешался в рассказ и пояснил, что существуют сотни способов оценки качества жизни. Вряд ли есть смысл обсуждать научные проблемы, имеющие косвенное отношение к семье Романа и Ирины. Разумнее обратиться к тому, что дает семья человеку. Согласно данным сотрудников Центра системного консультирования и обучения «Synergia», существует пять типов семей. Во-первых, семья с высоким положительным ресурсом создает предпосылки для полноценного развития всех членов семьи с безусловной поддержкой друг друга, во-вторых, в условиях среднего положительного ресурса обеспечивается избирательная поддержка членов семьи, в-третьих, при слабом положительном ресурсе члены семьи не получают желаемой поддержки, но и не подавляются семьей, в-четвертых, когда ресурс слабо отрицателен, семья препятствует индивидуальному становлению членов семьи, в-пятых, при отрицательном ресурсе сильной выраженности семья разрушительно влияет на своих членов. Какую семью имел в виду Роман?

Роман помолчал минуту и ответил:

– Я не задумывался о том, что услышал. Понятно, что семья семье рознь. Что посеешь, то и пожнешь. Мне не надо читать нотации. Я люблю Ирину и не хочу с ней расставаться. Но я боюсь за себя. Сказали бы вы, какими будут мои дети, что мне ждать от них. Ваши сотрудники гарантируют мне, что ребенок не испортит мне жизнь? Подозреваю, что у меня отсутствует «родительский инстинкт», поэтому не я способен создать полноценную семью и не имею права обманывать Ирину.

Медиатор выслушал Романа и согласился, что человек живет в той семье, которую выстроил для себя. Поскольку гражданская жена обозначила противоречие по поводу рождения ребенка в качестве одной из главных причин конфликта, медиатор предложил выяснить интересы Романа, влияющие на развитие конфликта, и перечислить ожидания от медиации. Как и в случае с женой, перечень интересов Романа содержится в табл. 4, а ожиданий в табл. 5, приведенных выше. Супруги высказали противоположные мнения относительно рождения общего ребенка. Для того чтобы прояснить степень противоречий, медиатору понадобились сведения о том, насколько сильно Роман противится рождению ребенка, и он

предложил Роману подвергнуть анализу его родительскую мотивацию с помощью методики, разработанной сотрудниками ЦСКО «Synergia» (Лавровы, 2009) (см. описание методики в Приложении №2). После подведения итогов тестирования получили данные, которые представлены в табл. 11.

Таблица 11.

Результат измерения родительской мотивации Романа	
Сумма набранных баллов при тестировании по методике оценки родительской мотивации	32
Результирующая оценка уровня родительской мотивации	Слабая отрицательная родительская мотивация
Характеристика уровня готовности к осуществлению родительской функции	Нет четкого представления о своей родительской роли, отсутствует готовность к выполнению родительских функций в настоящем времени, не выстроен план рождения детей в будущем

Узнав результат, Роман выразил просьбу показать ему полную шкалу оценок. Консультант выполнил просьбу. В Приложении №2 приводится шкала, которая была продемонстрирована. Затем у Романа возник вопрос, кто входит в группу с такой же мотивацией, как у него. Медиатор ответил, что, согласно наблюдениям сотрудников ЦСКО «Synergia», в данную категорию вместе с активными сторонниками бездетных семей входят безответственные родители, которые, родив ребенка, не заботятся о его развитии и воспитании. Предвосхищая следующий вопрос, пояснил, что уровень родительской мотивации одного и того же человека меняется под влиянием возрастных, установочных, семейных и социальных факторов.

Медиатор выразил удовлетворение, отметив положительное влияние заинтересованности Романа на совместную работу и на формирование доверительности в отношениях с медиатором. Затем обратил внимание на перспективу дальнейшего взаимодействия и на необходимость заключения соглашения по проведению процедуры медиации. Такое соглашение, соответствующее законодательству (№ 193-ФЗ), одобряется и подписывается всеми сторонами. Типовой вариант соглашения (см.

Приложение №4) был предъявлен для ознакомления. Ключевым моментом, определяющим целеполагание работы медиатора, является выяснение запроса на медиацию. Составление запроса базируется на методике карты медиации (рис. 20), отражающей схему алгоритмов перехода от анализа спорных интересов к выявлению ожиданий сторон и комплексной оценке мотиваций на урегулирование конфликта. Роман дал обещание обдумать свою позицию перед заключением соглашения и предложил продолжить обсуждение данных теста.

Медиатор был вынужден обратить внимание собеседника на то, что применение тестов в медиации регламентируется специальным пунктом соглашения по процедуре. Во избежание претензий медиатор заручился устным заверением Романа, что он не будет воспринимать тестирование как попытку оказать на него давление, поскольку понимает непредвзятость тестирования, и, более того, будет рассматривать тестирование как показатель высокой квалификации медиатора, помогающего выяснить спектр жизненных ценностей благодаря анализу психологических установок и стратегий поведения. Медиатор, демонстрируя результаты тестов, не дает оценочных суждений. Клиент самостоятельно решает, в какой степени требуется корректировать свою личностную позицию. Нельзя не согласиться с Романом, что использование психологического инструментария содействует успеху медиации.

Узнав у медиатора, что по результатам интернет-тестирования функционального ресурса семьи (изложение теста в Приложении № 1) его отношения с женой оцениваются как средние положительные и имеют позитивную перспективу, Роман почувствовал себя увереннее. Было видно, что результаты теста позволили ему справиться с сомнениями по поводу надежности его связей с женой. Он задавал вопросы, имевшие и не имевшие отношения к медиации, пытался шутить. По всей видимости, ему было интересно, до какой границы распространяется эмпатия, проявляемая медиатором. Он скептически воспринял предложение по составлению генограммы, но сообщил сведения о своих родственниках. Получив разъяснения, аналогичные тем, которые были даны его жене (см. текст перед рис. 22), Роман осознал пользу визуализации своих семейных отношений и выразил благодарность медиатору.

Соглашение о проведении процедуры медиации (см. Приложение № 4) предписывает медиатору обязательство сообщать

щать о сути своих действий. Имеются в виду принципы медиации – беспристрастность, нейтральность и независимость медиатора, добровольность, конфиденциальность, доверительность, сотрудничество и равноправие сторон, а также цель – урегулирование спора и согласование сторон. При этом медиатор не может обеспечить всеобъемлющее понимание сути медиации, зачастую стороны остаются во власти своих представлений, и в ходе медиации у них возникают вопросы, на которые медиатор отвечает, если считает нужным. В частности, Роман полагал, что медиатор занимается только тем, что организует переговоры спорщиков и следит за тем, чтобы они не занялись «рукоприкладством» в процессе обсуждения проблем.

Медиатор посчитал, что для поддержания доверительности, следует пояснить Роману суть медиации и роль медиатора. Были приведены формулировки из перечня терминов, одновременно медиатор пояснил, что для оптимальной организации переговоров полезно определить «конфликтное пространство» (см. Перечень терминов в разделе «Приложения»), а также оценить поведенческие стратегии спорных сторон, чтобы предвидеть, как они будут отстаивать свои интересы и продвигать свои ожидания. В частности, надо оценить вероятность возрастания конфронтации. Кроме того, знание стратегий поведения позволяет оценить готовность сторон к согласию. У Романа, естественно, возник вопрос, о каких стратегиях идет речь. Медиатор, преследуя цель сохранения доверительности, кратко осветил историю вопроса. В течение длительного времени психологи ведут исследование поведения людей, стремясь найти универсальные способы оценки поведения. Было обнаружено, что преодоление негативного эмоционального напряжения служит универсальным фактором, определяющим поведение всех людей. Надо было сделать следующий шаг – перечислить и измерить выраженность стратегий, и тех, которые способствуют снижению напряжения, и тех, которые провоцируют негативный эмоциональный стресс. Этот шаг был сделан сотрудниками ЦСКО «Synergia». Была разработана методика оценки функциональности поведения (Лавровы, 2009) (см. Приложение № 3). Роман высказал добровольное пожелание пройти тестирование. Было отмечено, что у Романа доминировала дисфункциональная стратегия поведения № 6 – подготовка к наихудшему варианту событий. При этом он использовал и ведущую стратегию № 3 – подчинение требованиям жизненной ситуации. Для того чтобы Роман мог глубже понять особенности

своего поведения, медиатор показал ему общую картину стратегий (см. табл. 12).

Таблица 12.

Характеристика поведенческих стратегий	
ПАРАМЕТРЫ СТРАТЕГИЙ	
Доминантная:	Ведущая:
Имеет наибольшую сумму баллов	Набирает не менее 4 баллов, при этом уступает доминантной по сумме баллов
ХАРАКТЕРИСТИКА ФУНКЦИОНАЛЬНОСТИ СТРАТЕГИЙ	
Функциональные:	Дисфункциональные:
1. «Психологическая защита» от стрессора (символ «черепаха»).	2. Невосприятие стрессора (символ «страус»).
3. Подчинение требованиям жизненной ситуации (символ «заяц»).	4. Противостояние микросоциальному окружению (символ «петух»).
5. Оптимизм во всех ситуациях, включая неопределенные (символ «лягушка»).	6. Подготовка к наихудшему варианту событий (символ «верблюд»).
7. Целеустремленность в разрешении возникших проблем (символ «дятел»).	8. Пересылка собственных негативных эмоций другим людям (символ «пьявка»).

Медиатор был вынужден пойти навстречу пожеланиям Романа, которому понадобилось время для осознания полученных сведений. Некоторое время Роман молчал, потом поблагодарил медиатора и признал, что потом продолжит рассуждения, потому что полученная информация представляется важной для принятия решения о том, как выстраивать отношения с Ириной.

В завершение сессии с участием Романа медиатор пригласил его на сессию совместных переговоров с участием Ирины, пояснив, что на данный момент заканчивается подготовительный этап медиации. Стороны продемонстрировали готовность к конструктивному сотрудничеству в выработке совместных соглашений, у них отмечено критическое восприятие своего поведения и стремление принимать осознанные решения, основанные на понимании того, что достижение соглашения в споре не под-

разумеает победы одной стороны над другой. Иначе говоря, стороны преодолели «порог медиации», пройдя начальную фазу вовлечения в медиацию.

Перед сессией совместных переговоров медиатор проанализировал наличную информацию о конфликте супругов. Данные о качестве супружеских отношений, эмоциональном состоянии и поведенческих стратегиях облегчили медиатору понимание перспектив разрешения конфликта. Конфликт характеризовался открытостью, на его развитие влияло мнение родителей, хотя сами родители не оказывали прямого воздействия на супругов.

Собранная информация относительно интересов, спровоцировавших конфликт, и ожиданий от медиации позволяла высказать гипотезу о запросе на медиацию. Первоначальное обращение гражданской жены с ожиданием помощи в разделе общего имущества и в сопровождении в разрыве отношений не соответствовало другим ожиданиям и самой жены, и ее мужа (см. табл. 5). Следуя схеме карты медиации, медиатор в качестве общих ожиданий выделил стремление сторон к созданию прочной семьи. Именно этот вариант медиатор приготовил в качестве своей гипотезы запроса на медиацию.

Сессия совместных переговоров включила в себя этапы, которым можно было посвятить ряд отдельных сессий, если бы Роман и Ирина упорствовали в своих мнениях, не преодолев «порога медиации». Медиатор приступил к обсуждению вопроса о запросе на медиацию, обратив внимание на комплекс ожиданий гражданских супругов от медиации. Возникла пауза, после которой Роман спросил, какой вариант предложит медиатор. Медиатор мотивировал стороны конфликта самостоятельно сформулировать запрос. В качестве запроса на медиацию была вынесена формулировка: «Урегулирование конфликта между гражданскими супругами посредством перестройки супружеских связей и реализации ожиданий по укреплению семьи». После внесения формулировки запроса в заготовленный медиатором вариант соглашения по проведению процедуры медиации стороны одобрили и подписали соглашение. На подготовительном этапе оплату работы медиатора проводила Ирина, Роман обязался возместить ей половину суммы и в дальнейшем платить поровну.

Стороны признали, что прохождение тестирований помогло им оценить свое состояние, свое поведение и перспективы семейных отношений, предварительные беседы с медиатором стимулировали супругов к осмыслению своих ожиданий. Супруги выразили

общее мнение, что конфликт, обусловленный противоречиями по поводу рождения ребенка и оформления брачных обязательств, может быть разрешен за счет реализации ожиданий по созданию семьи, основанной на взаимопонимании и доверии. Те уступки, на которые пошли супруги (Роман признал возможность рождения в будущем общего ребенка и перестал возражать против законного оформления брака, а Ирина обещала содействовать мужу в реализации его увлечений), снимали препятствия в урегулировании конфликта. В результате посреднической деятельности обозначилось медиативное соглашение, основанное на реализации ожиданий:

«Стороны договорились о следующем:

Урегулировать конфликт посредством перестройки супружеских связей и реализации ожиданий сторон по укреплению семьи
Обязательства сторон:

1.1. Первая сторона (Ирина, гражданская жена):

оказывать мужу содействие в реализации его увлечений, оказывать поддержку во всех делах, с уважением относиться к родственникам мужа, согласовать распределение домашних функций.

1.2. Вторая сторона (Роман, гражданский муж):

оформить законным образом брачный союз, стремиться к взаимопониманию с женой, участвовать в выполнении отцовских функций при рождении ребенка, согласовать распределение домашних функций».

После подписания медиативного соглашения медиатор объявил, что медиация завершена. Известно, что стороны, выполняя свои обязательства по медиативному соглашению, юридически оформили брачный союз, что отражено на рис. 1 в генограмме (б).

Таким образом, наибольшие усилия медиатора в конфликте между гражданскими супругами потребовались на этапе подготовки к проведению совместных переговоров. В течение одной сессии были заключены соглашение по проведению процедуры медиации и окончательное мировое соглашение. Успех медиации был обусловлен тем, что медиатор последовательно привлекал внимание спорных сторон к осознанию своего состояния, стратегий и мотиваций поведения, а также мобилизовал на принятие ответственного жизненно важного решения.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Конфликт как нарушение толерантности. Медиация как средство восстановления толерантных отношений. Перспектива развертывания медиативных приемов в процессе преодоления социальных разногласий

Определение медиации как альтернативного способа разрешения конфликтов нарушает логику, поскольку заставляет думать, что вначале была судебная система и только потом благодаря усилиям прогрессивно мыслящих юристов удалось создать медиативную систему урегулирования споров с отказом от громоздкой и дорогой процедуры судебного разбирательства. В действительности последовательность событий иная. В древние исторические времена в отсутствие государственности возникает институт посредников, помогающих сторонам выходить из конфликтной ситуации в споре, и только потом на фоне утверждения государственности формируется профессиональное сообщество юристов, присягающих на верность закону и действующих в интересах закона. Правильнее было бы назвать судебную систему альтернативной по отношению к посредничеству. Высказанное мнение не означает обращения к вопросу типа, «что было сначала – курица или яйцо». Подчеркивается принципиальное отличие медиации от суда: медиация ведет спорные стороны к соглашению, а суд принуждает подчиниться законодательно установленным требованиям справедливости и соблюдения общественных интересов.

Логика восстанавливается, если отрешиться от временной последовательности явлений и рассматривать медиацию как некое снисхождение общественной власти, позволяющей спорным сторонам сосредоточиться на своих ожиданиях и не отчитываться перед обществом и законом. Однако такое снисхождение не означает выхода из рамок закона. Медиатор это хорошо понимает и, чтобы

не выходить за пределы правового поля, обязательно оценивает характер и природу конфликта, которым ему предлагают заниматься.

В каждой из глав обозначены сложности и уровни медиации, а также отмечено многообразие подходов к урегулированию конфликтов, обусловленное спецификой образования, национальными особенностями, половой принадлежностью и особенностями толкования природы спора. Складывается представление о необратимости усложнения и невозможности упрощения схемы и образа медиации, поскольку медиатору приходится учитывать уникальность конфликтных отношений и находить неповторимые способы урегулирования спора, сочетая оригинальные собственные методы с другими, известными из чужого опыта. Выбор наиболее эффективного сочетания вносит еще одну сложную проблему в работу медиатора, поскольку каждый из методов дает положительный стимул урегулированию конфликта и поэтому трудно отказаться от одного ради другого.

Представленный материал освещает способы сочетания медиативных методик с преодолением противоречивости разнородных методов. Противоречивость преодолевается вместе с упрощением образа медиации. В сложной картине методов просматривается общая для всех способов схема – мобилизовать личностный потенциал спорных сторон на принятие ответственного решения, благодаря которому устанавливаются толерантные отношения и достигается согласованность ожиданий. Все три отмеченных направления (стандартный, вероятностный и эвристический) характеризуются одной целью и одним и тем же набором принципов медиации (добровольность, конфиденциальность, нейтральность и доверительность). Переплетение направлений в конкретном споре вполне естественно. Другое дело – трактовка принципов, каждый из которых, несмотря на общепризнанную регламентацию, интерпретируется не одинаково представителями разных школ медиации.

Предлагая способы систематизации типов конфликта, авторы данной публикации выразили уверенность, что понимание природы конфликта будет достигнуто после выяснения принципов социальной толерантности. Любой целостный социум представляет собой систему, которая создается под влиянием системоорганизующего фактора и действует под его влиянием (Анохин, 1985). Система или позитивно развивается или дегенерирует, в отсутствие динамичного взаимодействия системность разрушается. И любой социум, как позитивно развивающийся, так и дегенерирующий вследствие конфликтов и потери толерантности, может рассматриваться по аналогии с живым

организмом. Невозможно понять природу болезни, не зная закономерностей жизнедеятельности здорового организма. Если исходить из аналогии социальной системы и организменной и считать конфликт проявлением деструкции толерантных социальных отношений, то следует сделать аналогичные выводы. Невозможно понять природу конфликта, не зная принципов формирования толерантности.

То есть было бы логично сначала сосредоточить усилия на понимании принципов «здоровых» социальных отношений, затем выявить деструктивные механизмы конфликтов и после этого, опираясь на достижения теории, приступить к разработке методов урегулирования конфликтов. Естественно, такая логика не годится, потому что познание уже много тысячелетий ищет принципы гармонизации общества, столько же времени занимается разрешением конфликтов, и не предвидится завершение поисков. Но общество остро нуждается в методах примирения и соглашения, и поэтому теория и практика медиации, стремительно развиваясь, стимулирует исторический ход событий. Сказанное о роли медиатора иллюстрируется с помощью рис. 23, на котором обозначены направления усилий медиатора и отмечено главное – с учетом принципов управления социумом.

Медиатор собирает сведения о социуме, чтобы прогнозировать его развитие и оценить влияние на отношения сторон конфликта. Обладание этими сведениями обеспечивает проведение и формализованного и афрестического посредничества.

Рис. 23. Роль медиатора в формировании социальной толерантности и урегулировании конфликтных отношений

Представленный материал, посвященный рассмотрению конфликта и способов его разрешения, включает в себя изложение опыта, накопленного практикой и теоретическими поисками авторов. При изложении сопоставляли материал с данными коллег. Причем упор делался на разграничение медиативных направлений преодолений споров. По всей видимости, в медиации оформились два направления, во-первых, срочная помощь в разрешении острого определенного «точечного» конфликта и, во-вторых, содействие в преодолении комплекса противоречий и конфликтов с целью восстановления или создания отношений сотрудничества и партнерства. В первом случае может идти речь о «медиации одного дня», а во втором – о долгосрочной медиации, предельный срок которой, согласно закону РФ, действующему с января 2011 года, составляет 180 дней. Разделение двух направлений медиации будет более понятным, если сопоставить медиацию с медициной. Врач «скорой помощи», оказав экстренную помощь и убедившись, что пациенту стало лучше, позаботится о его будущем выздоровлении, передав в руки клинических специалистов. Медиатор, прошедший подготовку по формализованной схеме конфликт-медиация-примирение, наоборот, после экстренного содействия в мировом соглашении считает свою миссию завершённой. Он полагает, что дальнейшая помощь не требуется, поскольку соглашение исключает будущую конфронтацию. Такая «слепая» позиция предполагает полное удовлетворение всех сторон. Между тем, как правило, остаются неразрешенные противоречия, а проигравшая сторона планирует новые действия для изменения обстоятельств в свою пользу. Было бы правильным, чтобы медиатор после заключения мира действовал подобно врачу «скорой помощи», передающего спасенного пациента клиницистам. Следует предусмотреть «растворение» конфликта и сопутствующих противоречий, чреватых возобновлением конфронтации. Медиатор не сможет выстраивать прогноз, если у него нет сведений о социальном окружении противодействующих сторон. Сказанное обращает внимание на особенности компетенции медиатора. Дело не в том, чтобы не готовить медиаторов, готовых оказывать экстренную помощь в конфликте. Несомненно, такие специалисты приносят пользу. Обращается внимание на необходимость подготовки медиаторов с универсальными знаниями и навыками, подобно тому, как это происходит в медицине. Специализация врача «скорой помощи» происходит после обучения по универсальной программе. Медиатор, способный работать только с запросом на преодоление «точечного»

конфликта, проигрывает в компетенции своему коллеге, который готов перейти к запросу на восстановление партнерства после разрешения конфликта.

Согласно мнению, доминирующему в литературе по медиации, предполагается, что психологическое консультирование, направленное на гармонизацию межличностных отношений, и медиация, несмотря на общую историческую и теоретическую основу, имеют принципиальное различие. В качестве такого различия отмечается то обстоятельство, что завершающий момент медиации четко фиксируется подписанием заключенного соглашения, которое отражает разрешение конфликта и удовлетворение претензий сторон конфликта (Бессемер, 2004; . Moore, 1986). Психологическая консультация завершается иначе – не составляется документ, заверенный подписью, участники устно выражают свое мнение, удовлетворившись достигнутыми результатами, и прерывают сессии, иногда временно, если не возникает нового запроса, а иногда навсегда. Такое различие можно было бы признать принципиальным, если считать, что «мировое соглашение» исчерпывает конфликт и исключает впоследствии его проявления. В действительности часто последствия складываются иначе, несмотря на то, что в мировое соглашение включаются пункты, регламентирующие действия сторон после заключения мира. Авторы данной работы на своем опыте убедились, что формальное разрешение конфликта и подписание мирового соглашения в полной мере исполняется только тогда, когда стороны переходят как минимум к сотрудничеству и как максимум – к партнерству. Полностью конфликт диссоциируется только в условиях партнерских взаимовыгодных отношений. Авторы пришли к выводу, что заключение мирового соглашения и его подписание и оформление в виде сделки является предпосылкой для полного разрешения конфликта, но не конечным пунктом. Иначе говоря, подписание мирового соглашения – это этапный момент выхода из конфликтной ситуации, а партнерские отношения – это свидетельство завершения конфликта. Подписание соглашения не может считаться полным завершением конфликта, даже если стороны полностью прерывают все связи с другом, поскольку сохраняется негативный эмоциональный «осадоку», не растворимый до тех пор, пока не наступит катарсис с усвоением собственных переживаний и переживаний оппонента. Примером может служить посредничество в процессе развода супругов. После расставания они сохраняют в памяти негативные эмоции. Полное преодоление негативных по-

следствий наступает тогда, когда воссоздается память партнерских отношений, существовавших на заре супружества, или бывшие супруги поддерживают дружеские связи.

На последнем этапе посредничества, содействуя утверждению партнерства, медиатор выполняет функции психологического консультирования. И соответственно, медиация, несмотря на обладание специфическими особенностями по сравнению с универсальным потенциалом консультирования, выступает в качестве одного из видов консультирования. Мнение о медиации как о составляющем элементе психологического консультирования не противоречит юридически закрепленному вынесению в отдельную профессию. Опять-таки по аналогии с медициной можно пояснить, что специализация врача, с одной стороны, подразумевает набор определенных функциональных обязанностей, но, с другой стороны, врач любой специальности остается представителем лечебной профессии в ее широком понимании.

Таким образом, после обращения внимания на соотношение медиации и психологического консультирования и на то, что медиация призвана справляться с более сложными задачами, чем стандартная экстренная помощь в разрешении острых конфликтов, возникает вопрос о потенциальных возможностях медиатора. Ответить на вопрос легче, если учесть наличие трех типов медиации, различающихся по направленности и компетенции посредников. Первый тип – стандартная процедура содействия в экстренном заключении мирового соглашения по конкретному конфликту. Второй тип – вероятностный, опирающийся на анализ функционального состояния противодействующих сторон, на оценку социума, в котором находятся конфликтующие стороны, а также влияний социума на конфликт. Проводится терапия в случае наличия препятствий психологического плана. Выстраиваются гипотезы относительно последствий каждого возможного варианта принятия решения. Третий тип – эвристический вероятностно-креативный, предусматривающий повышение эффективности методов второго типа за счет мобилизации творческих и лидерских способностей медиатора, а также мобилизации личностного потенциала представителей спорных сторон в поиске способа, позволяющего преодолеть негативные эмоциональные барьеры и перейти от конфронтации к взаимовыгодному партнерству.

Мнение о том, что медиация, соблюдая предписания законодательства, основывается в своей практике на достижениях психологического консультирования, как предполагается, указывает

на возможность ее более активного развития, нежели изоляция или соединение с теорией и практикой управления конфликтами. Выше уже обращалось внимание на неопределенность «управленческого» направления, которое не обладает ясным пониманием сути конфликта, игнорирует нейрофизиологические, психологические и психиатрические знания о поведении, но тем не менее претендует на выражение основополагающих принципов преодоления внутриличностных, межличностных и социальных проблем. Предлагается масса рекомендаций по избеганию и преодоления конфликта, но при этом не учитывается важнейший момент – каждый конфликт индивидуален по набору противоречивых интересов и ожиданий сторон, качественному и количественному составу сторон, по обстоятельствам и эмоциональной напряженности. Что касается инструментария, разработанного специалистами, в том числе теми, кто занимается «управлением конфликтами», то этот инструментарий полезен, если стимулирует формирование толерантности. И нет противоречия в том, что медиатор, основываясь на достижениях психологического консультирования, использует этот инструментарий, определив его место системе используемых методов.

Далее еще раз подчеркиваются преимущества медиации по отношению к судебному разбирательству. Она обладает ясной целью – мобилизацией личностного потенциала спорных сторон на принятие взвешенного решения по выработке и одобрению варианта, обеспечивающего согласованность ожиданий. У нее есть четкие задачи, справляясь с которыми медиация выводит конфликт из тупикового «порочного круга» наращивания дистресса и взаимного непонимания сторон. Главная задача – обеспечить адекватную коммуникацию участников конфликта. Именно медиатор решает эту задачу. Включение в процесс медиации элементов тренингов, способствующих коммуникации, помогает справиться с задачей и побороть негативное воздействие неприязни, которая на биологическом уровне искажает смысл получаемых сведений. Следующая задача – мобилизация установки на сотрудничество. Такая установка может быть успешной даже в условиях первичного непонимания сути претензий оппонента. Именно наличие такой установки создает условия для усвоения информации, транслируемой медиатором, и последующего адекватного восприятия оппонента без участия посредника. Дополнительная установка на принятие личной ответственности за события своей жизни служит фактором, повышающим вероятность разрешения

конфликта. Работа с установками клиентов требует привлечения специалистов, имеющих соответствующие навыки. Психотерапия – это эффективный союзник медиации в формировании интеллектуальной и психоэмоциональной готовности сторон к преодолению разногласий.

В завершение нельзя не отметить необходимость прохождения медиатором личной терапии и супервизии, что обеспечивает сопротивление «выгоранию» специалиста, работающего в зоне напряженных негативных эмоций. Речь идет о тех стандартах и требованиях к медиаторам и медиации, которые в настоящее время создаются и апробируются в условиях становления профессии медиатора в Российской Федерации.

Приложение 1. Тест функционального ресурса семьи

Н.М. Лаврова, В.В. Лавров

Решаемые задачи:

1. Оценка состояния семьи на основе результатов тестирования членов семьи.
2. Определение функциональности членов семьи.
3. Выявление проблемных зон семейной системы.

ИНСТРУКЦИЯ

Члены семьи отвечают на вопросы независимо друг от друга (не обсуждают ответы, каждый ориентируется на собственное мнение). Ответы располагаются в таблице, бланк которой приводится ниже. Члены семьи в ответе выражают мнение о реально сложившихся семейных отношениях на настоящий момент времени, но не пожелание изменения этих отношений.

ТЕСТ ФУНКЦИОНАЛЬНОГО РЕСУРСА СЕМЬИ

Вопросы и варианты ответов	Ответ
I Какова стратегия членов семьи при решении семейных проблем: 1. Общее мнение членов семьи учитывается только в делах, важных для семьи, но не в мелочах. 2. Во всех случаях члены семьи принимают решения, учитывая общие интересы семьи. 3. Каждый член семьи принимает решения, исходя из собственных интересов.	
II Место семьи в системе жизненных ценностей: 1. Достижение высокого общественного положения важнее, чем сохранение семьи. 2. Самая большая ценность – это дети и их благополучие. 3. Главное в жизни – построить счастливую семью без разделения чувств к детям и к супругу.	

III Какая степень доверительности существует в семейных отношениях: 1. Максимально ограничиваются сведения, сообщаемые членами семьи друг другу о себе. 2. Каждый сообщает семье только о том, что затрагивает интересы кого-либо из членов семьи. 3. В семье не существует никаких личных секретов, кроме интимных.	
IV Фактор, в наибольшей мере определяющий сплочение семьи: 1. Чувство долга перед семьей. 2. Стремление к повышению материального благосостояния семьи. 3. Сочувствие, взаимопонимание и взаимопомощь членов семьи.	
V Какое отношение к несемейным интересам членов семьи: 1. Безразличное, не принято вмешиваться в дела членов семьи, если эти дела не касаются семьи. 2. Одобряются любые интересы членов семьи, при условии, что никому не наносится вред. 3. Осуждаются интересы членов семьи, если эти интересы бесполезны для семьи.	
VI Сколько времени члены семьи стремятся проводить в семейной среде: 1. Руководствуются стремлением как можно меньше надоедать друг другу. 2. Вполне достаточно находиться вместе только в свободное время. 3. Есть желание постоянно находиться вместе.	
VII Степень участия членов семьи в выполнении семейных функций: 1. Строгое соблюдение требований внутрисемейного контракта распределения обязанностей. 2. Участие в семейных делах только при условии свободного времени. 3. Готовность выполнить любые семейные обязанности, если это требуется по обстоятельствам.	

VIII Оценка семейной перспективы: 1. В перспективе сохранение целостности семьи, несмотря на возможные конфликты. 2. Нет причин для опасений будущего нарушения семейной целостности. 3. Существуют предпосылки для разрушения семейных отношений.	
IX Соответствие членов семьи представлениям об их семейной роли: 1. В основном соответствуют. 2. Соответствовали бы, если бы не мешали друзья и родственники. 3. Не соответствуют.	
X Способ выхода из внутрисемейных конфликтных ситуаций: 1. Конфликты завершаются после формального примирения без согласования разных мнений. 2. Конфликты разрешаются с учетом всех мнений, нередко с помощью юмора. 3. Возникающие ссоры и конфликты редко разрешаются, сохраняются обиды членов семьи.	
XI Всегда ли семейными делами руководит общепризнанный глава семьи 1. Всеми делами управляет глава семьи, смена лидера не допускается. 2. Отсутствует единоличный лидер, все члены семьи имеют равные права в управлении делами. 3. Семья признает нового руководителя, если он наиболее компетентен в возникшей ситуации	

Ключ к тесту

8 баллов за ответы подпунктов: I2, II3, III3, IV3, V2, VI3, VII3, VIII2, IX1, X2, XI3; 4 балла – подпунктов: I1, II2, III2, IV1, V1, VI2, VII1, VIII1, IX2, X1, XI1; 0 баллов – подпунктов: I3, II1, III1, IV2, V3, VI1, VII2, VIII3, IX3, X3, XI2
Сумма баллов и результат оценки ресурса

88 – 72	71 – 55	54 – 37	36 – 19	18 – 0
Ресурс: высокий положительный	Ресурс: средний положительный	Ресурс: низкий положительный	Ресурс: слабо отрицательный	Ресурс: высоко отрицательный

Ответы регистрируются в таблице, образец которой приводится ниже.

Таблица

Результаты теста функционального ресурса семьи ____:

№ вопроса	Варианты ответов членов семьи на вопросы теста					Проблема в зоне вопроса (оценка консульта)	Баллы за ответ
	возраст:	возраст:	возраст:	возраст:	возраст:		
I	1.....	1.....	1.....	1.....	1.....	1.....	1..4...
	2.....	2.....	2.....	2.....	2.....	2.....	2..8...
	3.....	3.....	3.....	3.....	3.....	3.....	3..0...
II	1.....	1.....	1.....	1.....	1.....	1.....	1..4...
	2.....	2.....	2.....	2.....	2.....	2.....	2..8...
	3.....	3.....	3.....	3.....	3.....	3.....	3..0...
III	1.....	1.....	1.....	1.....	1.....	1.....	1..4...
	2.....	2.....	2.....	2.....	2.....	2.....	2..8...
	3.....	3.....	3.....	3.....	3.....	3.....	3..0...
IV	1.....	1.....	1.....	1.....	1.....	1.....	1..4...
	2.....	2.....	2.....	2.....	2.....	2.....	2..8...
	3.....	3.....	3.....	3.....	3.....	3.....	3..0...
V	1.....	1.....	1.....	1.....	1.....	1.....	1..4...
	2.....	2.....	2.....	2.....	2.....	2.....	2..8...
	3.....	3.....	3.....	3.....	3.....	3.....	3..0...
VI	1.....	1.....	1.....	1.....	1.....	1.....	1..4...
	2.....	2.....	2.....	2.....	2.....	2.....	2..8...
	3.....	3.....	3.....	3.....	3.....	3.....	3..0...
VII	1.....	1.....	1.....	1.....	1.....	1.....	1..4...
	2.....	2.....	2.....	2.....	2.....	2.....	2..8...
	3.....	3.....	3.....	3.....	3.....	3.....	3..0...
VIII	1.....	1.....	1.....	1.....	1.....	1.....	1..4...
	2.....	2.....	2.....	2.....	2.....	2.....	2..8...
	3.....	3.....	3.....	3.....	3.....	3.....	3..0...
IX	1.....	1.....	1.....	1.....	1.....	1.....	1..4...
	2.....	2.....	2.....	2.....	2.....	2.....	2..8...
	3.....	3.....	3.....	3.....	3.....	3.....	3..0...

X	1..... 2..... 3.....	1..... 2..... 3.....	1..... 2..... 3.....	1..... 2..... 3.....	1..... 2..... 3.....	1..... 2..... 3.....	1...4... 2...8... 3...0...
XI	1..... 2..... 3.....	1..... 2..... 3.....	1..... 2..... 3.....	1..... 2..... 3.....	1..... 2..... 3.....	1..... 2..... 3.....	1...4... 2...8... 3...0...
Σ	Σ= оценка:	Σ= оценка:	Σ= оцен- ка:	Σ= оценка:	Σ= оценка:	Но м е р а а к т у а л ь - н ы х п р о - б л е м : _____	Σmin= _____
	_____ Σ самый функциональный, а _____ Σ самый проблемный член семьи						

1. Оценка состояния семьи на основе результатов тестирования членов семьи

Максимальное и минимальное число баллов, которое набрали разные члены семьи, отражает их личное мнение о функциональном ресурсе семьи. Далее производится анализ состояния семейной системы на основе мнений всех членов семьи. В ответах на каждый вопрос выделяется максимальное и минимальное число баллов. Если подсчитать только максимальные баллы, то будет выявлен тот предел гармоничности, который характерен для данной семьи. Если, наоборот, подсчитать только минимальные баллы, набранные членами семьи в ответах на вопросы, то будет получен показатель того уровня, до которого семья готова опуститься.

2. Определение функциональности членов семьи

Представитель семьи, ответы которого получили максимальное количество баллов, является самым функциональным членом семьи. Имеется в виду не его положение в семейной иерархии, а то, что он может служить источником положительных эмоциональных влияний на других членов семьи и наиболее активно поддерживать позитивные тенденции семейной динамики. Тот, кто получил минимальное число баллов, представляет собой самого проблемного члена семьи. Его состояние отражает негативные тенденции развития семьи.

3. Выяснение проблемных зон семьи

Тест позволяет выяснить, насколько совпадают и различаются мнения членов семьи относительно ее состояния. Для этого требуется сопоставить ответы на вопросы. Во-первых, выделяются те вопросы, на которые получены разные ответы. Во-вторых, отмечаются те вопросы, ответы на которые получили 0 баллов. Оба типа вопросов отражают проблемы, актуальные для данной семейной системы. В-третьих, обращается внимание на соответствие ответов на первый, четвертый и десятый вопросы.

Применение теста для оценки функционального ресурса семьи Р.:

№ вопроса	Варианты ответов членов семьи на вопросы теста					Проблема в зоне вопроса	max-min баллы за ответ
	Бабушка 71 год	Отец 49 лет	Мать 44 года	Сын 16 лет	Дочь 14 лет		
I	1...v... 2..... 3.....	1...V... 2..... 3.....	1...V... 2..... 3.....	1...V... 2..... 3.....	1...V... 2..... 3.....	Нет	4
II	1..... 2..... 3...v...	1..... 2..... 3...V...	1..... 2...V... 3.....	1..... 2..... 3...V...	1...V... 2..... 3.....	Есть	8-0
III	1...v... 2..... 3.....	1..... 2..... 3...V...	1..... 2..... 3...V...	1...V... 2..... 3.....	1...V... 2..... 3.....	Есть	8-0
IV	1..... 2..... 3...V...	1..... 2..... 3...V...	1..... 2..... 3...V...	1..... 2..... 3...V...	1..... 2..... 3...V...	Нет	8
V	1..... 2...V... 3.....	1..... 2...V... 3.....	1..... 2...V... 3.....	1..... 2...V... 3.....	1..... 2...V... 3.....	Нет	8
VI	1..... 2..... 3...V...	1..... 2...V... 3.....	1..... 2...V... 3...V...	1...V... 2..... 3.....	1...V... 2..... 3.....	Есть	8-0
VII	1..... 2..... 3...V...	1..... 2..... 3...V...	1..... 2..... 3...V...	1..... 2..... 3...V...	1..... 2..... 3...V...	Нет	8
VIII	1..... 2...V... 3.....	1..... 2...V... 3.....	1..... 2...V... 3.....	1..... 2...V... 3.....	1..... 2...V... 3.....	Нет	8
IX	1...V... 2..... 3.....	1...V... 2..... 3.....	1...V... 2..... 3.....	1...V... 2..... 3.....	1...V... 2..... 3.....	Нет	8
X	1...V... 2..... 3.....	1..... 2...V... 3.....	1...V... 2..... 3.....	1..... 2...V... 3.....	1...V... 2..... 3.....	Есть	8-4
XI	1...V... 2..... 3.....	1..... 2..... 3...V...	1...V... 2..... 3.....	1..... 2...V... 3.....	1..... 2...V... 3.....	Есть	8-0
Σ	68 сред- ний +	80 высо- кий +	68 сред- ний +	60 сред- ний +	48 низ- кий +	А к т у - а л ь н ы проблемы II, III, VI, X, XI	Σmin= 48 низ- кий
	Отец самый функциональный, а дочь самый проблемный член семьи						

Несмотря на то что они несут самостоятельную смысловую нагрузку, их комплекс отражает целостность системы. Если никто из членов семьи не дал ответа с оценкой 0, это означает, что семейная система обладает целостностью и готова повышать гармоничность своего состояния. Если ответы опускаются до 0, это означает, что семейный системный консультант должен проверить наличие в семье «внутреннего контракта». Несоответствие ответов членов семьи на вопросы 1, 4, 10 вместе с ответами, оцениваемыми 0 баллов, указывают на то, что семья находится в кризисной зоне.

Использование теста на примере семьи Р.

Члены семьи прошли тестирование независимо друг от друга (не обсуждали ответы, а каждый ориентировался на собственное мнение). Ответы располагались в таблице.

Заключение

Благодаря тесту семейный медиатор получает концентрированную информацию о проблемах семьи, ее функциональности и функциональных качествах членов семьи и мишенях воздействия. В отсутствие теста для сбора этих сведений требовалась напряженная творческая работа в течение ряда сессий. Тест открывает доступ к сведениям, доступ к которым затруднен. Например, подростки избегают сессий и нередко ведут себя на приеме, используя многообразие психологических защит. Но они дают ответы на вопросы теста, особенно при условии, что их ответы не будут разглашаться. В результате сессий без использования теста медиатор выявил бы и самого проблемного и самого функционального члена семьи, однако не имел бы количественной оценки их качеств и не знал бы, в какой степени семья способна решать те проблемы, которые были определены с помощью теста.

В соответствии с соглашением по процедуре медиации результаты тестов могут оглашаться или оставаться в распоряжении медиатора, выступая ориентирами в работе с конфликтом. Проведенная диагностика семьи позволяет и медиатору, и участникам семейного конфликта получить объективное представление о противоречиях и не завязнуть в длительных беседах с выяснением природы семейных конфликтов и перспектив их разрешения.

Приложение 2. Методика оценки родительской мотивации (для мужчин и женщин детородного возраста)

Лавров В.В., Лаврова Н.М.

Инструкция. Вам будут предложены 11 вопросов. Выберите тот вариант ответа, который в наибольшей степени согласуется с вашим мнением и соответствует вашим представлениям о рождении и воспитании детей в настоящее время. Если вопрос не вполне ясен, обратитесь к консультанту за дополнительным разъяснением.

Вопросы и варианты ответов	Ответ
I Как продвижение в карьере связано с семейными отношениями: 1. Разумный человек опирается на семью, если есть позитив, или игнорирует ее, если есть негатив. 2. Между успехом в семейных делах и в карьере существует прямая неразрывная связь. 3. Никак, четко разграничиваю семью, работу, личные интересы и общественную деятельность	
II Какие эмоции предполагаете у себя, если узнаете, что у вас будет ребенок: 1. Страх, подобный тому, который возникает у человека, заблудившегося в лесу. 2. Ощущения человека, которому предстоит дальняя дорога. 3. Потрясение, будто мне объяснился в любви человек, которого я раньше опасался.	
III Что в наибольшей степени оправдывает прерывание беременности у замужней женщины: 1. Угроза карьере и будущему материальному благополучию. 2. Сомнение женщины в своих силах, ощущение беспомощности. 3. Не может быть оправдания.	

IV В чем, прежде всего, состоит обязанность родителей:	
1. Вырастить ребенка здоровым, образованным, свободным и высоко культурным человеком.	
2. Воспитать у ребенка дисциплинированность и сознание своего долга перед родителями.	
3. Помочь ребенку в развитии его способностей и нравственных качеств личности.	
V Что способно удовлетворить родителей, воспитавших взрослых детей:	
1. Жизненный успех детей – достойная награда родителям.	
2. Сохранение эмоциональных связей, сложившихся с детьми в раннем возрасте.	
3. Оказание материальной помощи и забота со стороны повзрослевших детей.	
VI Что служит главным стимулом для сознательного решения иметь детей:	
1. Опасение остаться в одиночестве.	
2. Любовь к супругу, понимание того, что рождение ребенка связывает супругов.	
3. Осознание своей обязанности быть связующим звеном между предками и потомками.	
VII Ассоциируются ли ваши сексуальные фантазии с родительством:	
1. Нет, секс – это совместное удовольствие, важно проникнуться настроениями партнера.	
2. Нет, сексуальные фантазии – это искусство отвлечения от реальности и обыденности.	
3. Да, ассоциируются.	
VIII Что чувствуете, оказавшись рядом с многодетной российской семьей:	
1. Желание вступить в контакт, особенно с младшим представителем семьи.	
2. Симпатия к родителям, соблюдение осторожности, чтобы не помешать семье.	
3. Ожидание неприятностей вследствие неожиданных поступков кого-то из детей.	

IX Какова иерархия сфер жизни в процессе личностной реализации:	
1. Родительство – это обязательное условие становления полноценной личности	
2. Воспитание детей в семье и работа – это две сферы с равной возможностью самореализации	
3. Главное – реализоваться как общественно значимая личность, а не как родитель и супруг.	
X Что сильнее всего способствует повышению рождаемости в стране:	
1. Развитие сети дошкольных и школьных учреждений для помощи родителям в воспитании детей.	
2. Стабилизация социальной обстановки и позитивная перспектива развития государства.	
3. Высокий уровень социальных выплат в качестве компенсации усилий родителей.	
XI В какой мере родителям следует ограничивать свои интересы и личную свободу после рождения ребенка:	
1. Ни о какой личной свободе родителя не может идти речь, пока ребенок не повзрослел.	
2. Свою свободу и личные интересы нельзя приносить в жертву ребенку.	
3. Наличие доверительных отношений с ребенком помогает сохранять личную свободу родителей.	

Примечание. Ответ основывается на собственных реальных представлениях и ожиданиях, а не пожеланиях идеальным родителям.

Ключ к таблице

8 баллов за ответы подпунктов: I2, II3, III3, IV3, V2, VI3, VII3, VIII2, IX1, X2, XI3;				
4 балла – подпунктов: I1, II2, III2, IV1, V1, VI2, VII1, VIII1, IX2, X1, XI1;				
0 баллов – подпунктов: I3, II1, III1, IV2, V3, VI1, VII2, VIII3, IX3, X3, XI2.				
Сумма баллов и результат оценки ресурса				
88 – 72	71 – 55	54 – 37	36 – 19	18 – 0
В ы с о к а я п о л о ж и - т е л ь н а я	С р е д н я я п о л о ж и - т е л ь н а я	Н и з к а я п о - л о ж и т е л ь - н а я	С л а б а я о т - р и ц а т е л ь - н а я	В ы с о к а я о т р и ц а - т е л ь н а я

1. Высокая положительная родительская мотивация характерна для тех, кто готов создавать многодетную семью и обеспечивать полноценное воспитание детей.

2. Средняя положительная мотивация отмечается у родителей, настроенных на рождение и воспитание ограниченного количества детей – такого, которое, по их мнению, соответствует их личному и семейному функциональному ресурсу.

3. Низкая положительная мотивация характерна для людей, которые опасаются трудностей, связанных с рождением ребенка, и отодвигают принятие сознательного решения о рождении ребенка в отдаленное будущее.

4. Слабая отрицательная мотивация присутствует у тех, кто не имеет ясного представления о своей родительской роли и не готовится к выполнению родительских функций ни в настоящем времени, ни в будущем.

5. Высокая отрицательная мотивация свойственна тем, кто осознанно или неосознанно избегает ответственных решений по проблемам своей родительской роли и не способен выполнять родительскую функцию по воспитанию своих детей.

Комментарий. Именно в последнюю категорию вместе с активными сторонниками бездетных семей входят безответственные родители, которые, родив ребенка, не заботятся о его развитии и воспитании. Важно отметить, что уровень родительской мотивации одного и того же человека меняется под влиянием разного рода факторов. Выяснение иерархии факторов и последующее использование этих факторов для повышения уровня мотивации составляет цель работы семейного консультанта.

Приложение 3. Методика: «оценка функциональности ситуационно- обусловленных поведенческих стратегий»

Лаврова Н.М., Лавров В.В.

Здесь вам предлагаются различные варианты утверждений, касающихся поведения в напряженной ситуации. Перед тем как отметить утверждения, соответствующие вашему поведению, воспроизведите в памяти одну из острых проблем, с которой вы столкнулись за последний год, и свое состояние в тот момент. Затем обратитесь к утверждениям и отметьте, в какой степени они соответствовали вашему поведению в условиях проблемной ситуации. Один из трех вариантов ответов (I – «да»; II – «скорее да, чем нет», знак «?»; III – «нет») отмечается любым способом (птичкой, крестиком или иным значком) в регистрационном бланке.

Утверждения относительно поведения в условиях проблемной ситуации	Варианты ответов		
	I	II	III
	да	?	нет
1. Стараюсь сосредоточиться для разрешения острой актуальной проблемы.			
2. Защищаюсь от неприятной острой информации с помощью «психологического панциря», препятствующего слишком глубокому проникновению этой информации в эмоциональную сферу.			
3. Символом стратегии моего поведения со стремлением воспользоваться эмоциональной «подпиткой» другого человека может служить медицинская пиявка.			

4. Подчиняюсь требованиям внешних обстоятельств, избегаю критических высказываний по отношению к мнениям и поступкам окружающих людей.			
5. Возможным символом, характеризующим стратегию моего поведения при разрешении жизненных проблем, является дятел, который энергично действует, добывая пропитание из-под коры деревьев.			
6. Избегаю одиночества, встречаюсь с друзьями или обращаюсь за психологической помощью к специалисту.			
7. Стараюсь любыми способами скрыть свои переживания, чтобы никто не смог понять, в каком трудном положении нахожусь.			
8. Предпринимаю усилия, чтобы убедить окружающих действовать в моих личных целях, показываю выгоды таких действий.			
9. Если сталкиваюсь с «глобальной», неразрешимой в данный момент жизненной проблемой, то не прекращаю заниматься насущными делами.			
10. Избегаю использовать чужие советы и привлекать других людей для разрешения собственных проблем.			
11. Сплю больше обычного.			
12. По всей видимости, символом моей поведенческой стратегии выступает страус, который прячет голову в песок, когда попадает в трудную ситуацию.			
13. Обсуждаю свою проблему с окружающими, так как обсуждение помогает мне чувствовать себя лучше.			
14. Стараюсь вообразить успешное разрешение возникшей проблемы, надеюсь на неожиданный счастливый поворот событий.			
15. При возникновении проблемной ситуации не уклоняюсь от ее решения, рассчитываю на успех благодаря мобилизации собственного интеллекта и функционального потенциала организма.			

16. Стремлюсь как можно менее эмоционально воспринимать трудную ситуацию, полагаю, что это облегчит разрешение возникших проблем.			
17. Предпочитаю оставаться в одиночестве, поскольку это позволяет не вспоминать о трудной ситуации.			
18. Стремлюсь уменьшить собственное негативное эмоциональное напряжение за счет его переключения на других («неразумно оставаться один на один со своими бедами»).			
19. В качестве символа моей стратегии служит петух, напористый и властный в своем поведении, подобно мне.			
20. В условиях напряженной жизненной ситуации выстраиваю свое поведение таким образом, чтобы сохранить силы для наилучшего поворота событий.			
21. Считаю, что трудная проблема должным образом разрешится со временем без моего активного участия, поэтому стараюсь не реагировать на ситуацию.			
22. Испытывая недостаток сил и чувство эмоциональной опустошенности, стремлюсь найти человека, при общении с которым восполнятся силы.			
23. Символом стратегии моего поведения, учитывая мое стремление избегать неприятностей в отношениях с окружающими, служит заяц.			
24. Отказываюсь от восприятия информации, связанной с негативной жизненной ситуацией.			
25. Стремясь к разрешению возникшей проблемы, привлекаю помощь окружающих – вначале использую убеждение, а если оно не действует, то прибегаю к психологическому давлению.			
26. Символом моей стратегии поведения можно считать лягушку, которая попала в банку со сливками, не могла выскочить, но выбралась, постоянно двигая лапками и превратив сливки в масло.			
27. Ожидаю поддержки от близких людей в разрешении возникших проблем, но при этом никого не прошу оказывать мне помощь.			

28. Стараюсь предвидеть самые тяжелые ситуации и готовлюсь к ним.			
29. В качестве символа моей поведенческой стратегии служит черепаха, имеющая панцирь, защищающий от неприятностей.			
30. Сравниваю свою ситуацию с теми, что отражены в искусстве, воображаю варианты своего поведения в соответствии с поведением героев литературных и кинопроизведений.			
31. В неопределенной жизненной ситуации концентрирую внимание на понятных проблемах, поддающихся решению.			
32. Предполагаю, что в качестве символа стратегии моего поведения подходит верблюд, который готовит запасы на случай неблагоприятных обстоятельств.			

ПАРАМЕТРЫ СТРАТЕГИЙ	
Доминантная:	Ведущая:
Имеет наибольшую сумму баллов.	Набирает не менее 4 баллов, при этом уступает доминантной по сумме баллов.
ХАРАКТЕРИСТИКА ФУНКЦИОНАЛЬНОСТИ СТРАТЕГИЙ	
Функциональные:	Дисфункциональные:
1. «Психологическая защита» от стрессора (символ «черепаха»).	2. Невосприятие стрессора (символ «страус»).
3. Подчинение требованиям жизненной ситуации (символ «заяц»).	4. Противостояние микросоциальному окружению (символ «петух»).
5. Оптимизм во всех ситуациях, включая неопределенные (символ «лягушка»).	6. Подготовка к наихудшему варианту событий (символ «верблюд»).
7. Целеустремленность в разрешении возникших проблем (символ «дятел»).	8. Пересылка собственных негативных эмоций другим людям (символ «пиявка»).

Ключ к анализу данных опроса

Ответы оцениваются по трехбалльной системе: «да» – 2 балла; «скорее да, чем нет» – 1 балл; «нет» – 0 баллов. Подсчитывается сумма баллов для каждой стратегии с учетом ответов по четырем пунктам, которые приводятся ниже в таблице:

Стратегия	1	2	3	4	5	6	7	8
Пункты	2,12, 16,29	11,17, 21,24	4,6, 23,27	8,19, 25,30	9,14, 26,31	7,20, 28,32	1,5, 10,15	3,13, 18,22

Приложение 4.

Типовой вариант разработан как руководство и может быть модифицирован пользователем

СОГЛАШЕНИЕ О ПРОВЕДЕНИИ ПРОЦЕДУРЫ МЕДИАЦИИ

Ниже подписавшиеся

Медиатор _____

Стороны спора (в алфавитном порядке)

1. _____

2. _____ соглашаются о нижеследующем.

1. Предмет спора.

1.1. Суть спора и комплекс затронутых интересов Сторон.

1.2. Комплекс ожиданий Сторон от разрешения спора.

1.3. Запрос на медиацию, отражающий обобщенные ожидания Сторон и сформулированный как цель медиации.

2. Функции Медиатора.

2.1. Медиатор, проконсультировавшись со Сторонами и их представителями, обязуется в установленном порядке выполнять следующие действия:

- посещать любые встречи с любой Стороной (всеми Сторонами) до заключения соглашения о проведении медиации, если стороны захотят или если Медиатор решит, что это необходимо, и Стороны согласятся;

- изучать перед началом медиации документы, предоставленные Сторонами;

- председательствовать во время переговоров;

- аккумулировать информацию от Сторон и их консультантов относительно подготовки любого соглашения, нацеленного на разрешение спора.

2.2. Медиатор не может в течение срока действия данного договора представлять ни одну из Сторон и действовать в интересах одной из Сторон.

2.3. Медиатор проведет необходимые приготовления к медиации, в том числе:

- завершит оформление договора о проведении процедуры медиации;

- обеспечит согласование со всеми Сторонами принципов разделения затрат;

- организует подходящее место проведения встречи и согласует дату и продолжительность переговоров;

- организует обмен информацией и документацией между Сторонами;

- обеспечивает индивидуальную или совместную встречу со Сторонами при возникновении вопросов, связанных с медиацией;

- контролирует процесс подготовки и проведения медиации.

3. Обязательства Сторон в процессе коммуникации.

3.1. Стороны признают, что их представители, выбранные для ведения переговоров, обладают достаточными полномочиями для принятия решений по урегулированию спора. Стороны обязуются заранее сообщать Медиатору обо всех лицах, которые будут приглашены для участия в медиации в качестве экспертов или консультантов.

3.2. Стороны договариваются о:

- о максимальном количестве страниц в обстоятельствах дела;
- об общем наборе документов.

4. Договоренности по проведению медиации:

4.1. Место и время проведения процедуры медиации согласуются Медиатором со всеми Сторонами.

4.2. Медиатор председательствует во время переговоров и определяет их структуру.

4.3. По согласованию со сторонами Медиатор использует психологический инструментарий, обеспечивающий оценку состояния, установок и готовности Сторон принимать ответственные решения.

4.4. Запрещается ведение видео- или аудиозаписи, а также стенограммы.

4.5. Если стороны не приходят к разрешению конфликта в ходе медиации, то Медиатор по просьбе Сторон составляет резюме, включающее рекомендации по поводу дальнейших действий Сторон в урегулировании конфликта.

4.6. Соглашение, достигнутое в ходе медиации, вступает в силу, если оно оформлено в письменном виде и подписано Сторонами или от имени Сторон.

4.7. Любая Сторона имеет право в любое время отказаться от участия в медиации, незамедлительно проинформировав об этом решении Медиатора и другие Стороны.

4.8. Медиация завершается при следующих обстоятельствах:

- заключено письменное соглашение, разрешающее спор;
- одна из Сторон отказалась участвовать в медиации;
- Медиатор, по собственному усмотрению, объявляет о завершении медиации или отказывается в ней участвовать.

5. Конфиденциальность информации, относящейся к процедуре медиации.

5.1. При проведении процедуры медиации сохраняется конфиденциальность всей относящейся к указанной процедуре информации, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами, и случаев, если Стороны не договорились об ином.

5.2. Медиатор не вправе разглашать информацию, относящуюся к процедуре медиации, ставшую ему известной при ее проведении, без согласия Сторон.

5.3. Стороны, организации, осуществляющие деятельность по обеспечению процедуры медиации, Медиатор, а также другие лица, присутствующие при проведении процедуры медиации, независимо от того, связаны ли судебное разбирательство, третейское разбирательство по спору, который являлся предметом процедуры медиации, не вправе ссылаться, если Стороны не договорились об ином, в ходе судебного разбирательства или третейского разбирательства на информацию о:

- предложении одной из Сторон о применении процедуры медиации, равно как и готовности одной из Сторон к участию в проведении данной процедуры;
- мнениях или предложениях, высказанных одной из Сторон в отношении возможности урегулирования спора;
- признаниях, связанных одной из Сторон в ходе проведения процедуры медиации;
- готовности одной из Сторон принять предложение Медиатора или другой Стороны об урегулировании спора.

5.4. В случае если Медиатор получил от одной Стороны информацию, относящуюся к процедуре медиации, он может раскрыть такую информацию другой из Сторон только с согласия другой Стороны об урегулировании спора.

5.5. Вся информация, представленная в ходе медиации устно, письменно или каким-либо другим путем, имеет конфиденциальный характер и не должна в дальнейшем использоваться для причинения ущерба Сторонам, а также разглашаться в ходе любого текущего или будущего судебного разбирательства.

5.6. Медиатор должен в начале медиации провести со Сторонами конфиденциальную беседу и получить их ясно выра-

женное согласие на любое действие, связанное с разглашением или использованием конфиденциальной информации. Без предварительного ясно выраженного одобрения Медиатора Стороны не должны разглашать друг другу какую-либо информацию, предоставленную им конфиденциально.

6. Оплата деятельности по проведению процедуры медиации.

Оплата деятельности, связанной с процедурой медиации, Медиатора, осуществляющего деятельность по обеспечению процедуры медиации, осуществляется Сторонами в равных долях, если они не договорились об ином.

7. Отзывы.

В конце проведения процедуры медиации Медиатор может попросить Стороны оставить отзывы о его работе. Это делается для подтверждения сертификата о профессиональной компетенции Медиатора и в целях его (ее) профессионального развития. По просьбе Медиатора и в описанных целях Стороны оставляют свои отзывы в анкете, предоставленной им Медиатором.

8. Законодательство и язык.

8.1. Медиация будет проводиться на () языке. Любая Сторона, предоставляющая документы на иностранном языке или принимающая участие в медиации с использованием иностранного языка, должна обеспечить перевод и оборудование для перевода.

8.2. Договор о медиации регулируется, толкуется и вступает в силу в соответствии с №193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

8.3. Для проведения процедуры медиации Стороны по взаимному согласию выбирают одного или нескольких медиаторов.

8.4. Медиатор при возникновении в процессе проведения процедуры медиации обстоятельств, которые могут повлиять на его независимость и беспристрастность, незамедлительно обязан сообщить об этом Сторонам конфликта.

9. Дополнительные условия по требованию Сторон.

9.1. _____

Подписи
Медиатор _____

Стороны
1. _____
2. _____

Приложение 5.

Типовой вариант разработан как руководство и может быть модифицирован пользователем

МЕДИАТИВНОЕ СОГЛАШЕНИЕ

(Договор об урегулировании спора)

Стороны:

1. _____
2. _____

В связи с тем, что между Сторонами возник спор (конфликт):

1. Предмет спора.
- 1.1. Суть спора и комплекс затронутых интересов Сторон.
- 1.2. Комплекс ожиданий Сторон от разрешения спора.
- 1.3. Запрос на медиацию, отражающий обобщенные ожидания

Сторон и сформулированный как цель медиации.

Стороны решили урегулировать спор (конфликт) посредством медиации и с этой целью заключили Соглашение о проведении процедуры медиации (дата).

2. В рамках Соглашения о проведении процедуры медиации Медиатор _____ провел (____) медиативных сессий.

3. В ходе медиации Сторонам помогали их эксперты и консультанты:

- 3.1. _____
- 3.2. _____

В процессе медиации в результате переговоров и обсуждения затронутых интересов и ожиданий Стороны согласовали свои позиции и приняли решение заключить Медиативное соглашение.

Стороны договорились о следующем:

4. Обязательства Сторон:

- 4.1. Первая сторона _____
- 4.2. Вторая сторона _____

4.3. _____

5. Условия выполнения обязательств:

5.1. Первая сторона _____

5.2. Вторая сторона _____

5.3. _____

6. Сроки выполнения обязательств:

6.1. Первая сторона _____

6.2. Вторая сторона _____

6.3. _____

7. Условия соблюдения конфиденциальности:

7.1. Медиатор не вправе без согласия Сторон разглашать информацию, относящуюся к процедуре медиации, ставшую ему известной при ее проведении.

7.2. Вся информация, представленная в ходе медиации устно, письменно или каким-либо другим путем, имеет конфиденциальный характер и не должна в дальнейшем использоваться для причинения ущерба Сторонам, а также разглашаться в ходе любого текущего или будущего судебного разбирательства.

8. Медиативное соглашение подлежит исполнению на основе добровольности и добросовестности Сторон.

9. Медиативное соглашение, достигнутое Сторонами в результате процедуры медиации, проведенной после передачи спора на рассмотрение суда или третейского суда, может быть утверждено судом или третейским судом в качестве мирового соглашения в соответствии с процессуальным законодательством РФ.

Согласовано, составлено в _____ экземплярах
и подписано

Дата _____

Стороны:

Первая сторона _____

Вторая сторона _____

Приложение 6.

Типовой вариант разработан как руководство и может быть модифицирован пользователем

МЕДИАТИВНАЯ ОГОВОРКА

(Соглашение о применении процедуры медиации)

Стороны:

1. _____
2. _____

Стороны договариваются:

1. Применять процедуру медиации для урегулирования спора, возникшего в связи с каким-либо конкретным правоотношением.
2. Приступить к применению процедуры медиации для урегулирования спора с момента, когда спор был впервые обозначен.
3. Не предпринимать действий, ведущих к эскалации спора.
4. По взаимному согласию выбрать медиатора из списка организаций, осуществляющих посредническую деятельность в конфликтах.

В случае возникновения спора:

1. Стороны отмечают предмет спора.
 - 1.1. Суть спора и комплекс затронутых интересов Сторон.
 - 1.2. Комплекс ожиданий Сторон от разрешения спора.
 - 1.3. Запрос на медиацию, отражающий обобщенные ожидания Сторон.
2. Составляется список экспертов и консультантов, которых Стороны предполагают привлечь в процессе медиации.
 - 2.1. _____
 - 2.2. _____
3. Стороны обязуются соблюдать конфиденциальность и не разглашать информацию, относящуюся к спору.
4. Соглашение о применении процедуры медиации подлежит исполнению на основе добровольности и добросовестности Сторон.

Согласовано, составлено в _____ экземплярах
и подписано

Дата _____

Стороны:

Первая сторона _____

Вторая сторона _____

Приложение 7.

Классификация интересов спорных сторон (мотивации вовлечения в конфликт)

Интересы первой спорной стороны: _____	Самые важные	Актуальные
Прямо связанные с конфликтом	• •	• •
Косвенно влияющие на развитие конфликта	• • •	• • •
Интересы второй спорной стороны: _____	Самые важные	Актуальные
Прямо связанные с конфликтом	• •	• •
Косвенно влияющие на развитие конфликта	• • •	• • •
Интересы третьей спорной стороны: _____	Самые важные	Актуальные
Прямо связанные с конфликтом	• •	• •
Косвенно влияющие на развитие конфликта	• • •	• • •

Приложение 8.

Классификация ожиданий спорных сторон от медиации (мотивация преодоления конфликта)

Ожидания первой спорной стороны: _____	Самые важные	Актуальные
Максимальный уровень ожиданий	• •	• •
Минимальный уровень ожиданий	• •	• •
Ожидания второй спорной стороны: _____	Самые важные	Актуальные
Максимальный уровень ожиданий	• •	• •
Минимальный уровень ожиданий	• •	• •
Ожидания третьей спорной стороны: _____	Самые важные	Актуальные
Максимальный уровень ожиданий	• •	• •
Минимальный уровень ожиданий	• •	• •

Приложение 9.
**Распределение этапов в медиации
по стадиям**
Лаврова Н.М., Лавров В.В.

Стадии	Этапы	Действия	Психологический инструментарий
Предмедиация	0	Соглашение о применении процедуры медиации. Латентный период медиации.	Рекомендуется использовать стандартную форму соглашения о применении процедуры медиации (Приложение 6).
	1	Соглашение о проведении процедуры медиации. Оценка мотивации сторон на взаимодействие.	Анализ профиля поведенческих стратегий. Обращается внимание на дисфункциональные особенности поведения.
	2	Составление карты медиации. Анализ функционального состояния спорных сторон.	Структурированное интервью, тест ИТТ для анализа эмоционального состояния, тест Голлина для оценки способности интеллекта преодолевать дефицит полезной информации и дезинформацию.
	3	Определение уровня медиации и типа разрешаемого конфликта. Анализ состояния микросоциума, в котором возник конфликт.	Тест функционального ресурса семьи. Методика ресурсограммы /инфограммы для оценки функционального ресурса микросоциума. Составление генограммы семьи. Типология конфликта в соответствии со способом урегулирования. Типология уровней медиации.

Медиация	4	Определение «веера» возможных решений (построение гипотез)	Структурированное интервью.
	5	Поиск взаимоприемлемого решения и обсуждение медиативного соглашения.	Структурированное интервью.
	6	Утверждение медиативного соглашения. Выбор способа взаимодействия сторон при выполнении соглашения.	Структурированное интервью. В случае необходимости составление заявления об утверждении медиативного соглашения в суде или оформления в виде гражданско-правовой сделки.
Постмедиация	7	Сопровождение сторон при реализации решения.	Методика оценки функционального ресурса семьи и методика ресурсограммы / инфограммы для контроля изменений в отношениях сторон.
	8	Определение перспективы партнерства.	Методика оценки функционального ресурса семьи и методика ресурсограммы / инфограммы для определения проблемных зон взаимоотношений с обозначением способов выхода из этих зон.
	00	Супервизия медиатора. Личная терапия медиатора.	Привлечение опытных медиаторов с навыками супервизора. Привлечение психотерапевта.

Приложение 10.
КАРТА МЕДИАЦИИ
Лаврова Н.М., Лавров В.В.

Формулирование запроса и целеполагание медиации

Приложение 11.
Типология конфликтов по характеру возникновения и разрешения
Лавров В.В., Лаврова Н.М.

А. Типология конфликтов в соответствии с провоцирующим фактором

Типы провокации конфликта	Способ урегулирования конфликта
I Противоположность интересов в общей проблемной ситуации.	Поиск совпадающих ожиданий спорных сторон и формулирование соглашения.
II Негативное влияние социально-экономических факторов на поведенческие установки.	Перевод конфликта в закрытую форму, мобилизация спорных сторон на сопротивление негативным внешним влияниям.
III Последствия поступков, обусловленных ошибкой в оценке и прогнозе ситуации.	Мобилизация интеллекта спорных сторон на исправление ошибки и преодоление последствий ошибочных действий. Переговоры с акцентом на личную ответственность.

Б. Типология конфликтов в соответствии со способом урегулирования

Типы разрешения конфликта	Достижимый результат	Полезно применять в условиях, когда:	Вредно использовать в условиях, когда:
I Избегание решения проблемы в основе конфликта	Отсутствует обострение конфликта. Решение проблемы переносится в будущее. Со временем проблема может потерять актуальность, и конфликт угасает. Однако при этом остается негативный эмоциональный «осадок».	Конфликтная проблема не имеет большой важности, не требует немедленного решения, не угрожает постоянным повторением	Конфликт затрагивает жизненно важные интересы и сохраняет постоянную актуальность.
II Согласование правил дальнейших действий	Стороны конфликта гарантируют сохранение статус-кво и обещают не причинять друг другу вреда. При этом одна сторона оказывается в выигрышном положении, а другая – в положении проигравшего, что чревато непредсказуемостью развития конфликта	Стороны конфликта исчерпали ресурсы разрешения конфликта в свою пользу. Прогнозируется изменение ситуации с неопределенной перспективой.	Сторона конфликта, оказавшаяся в проигрыше, способна в будущем решить конфликт в свою пользу после накопления ресурсов.

III Внешний арбитраж	Решение общепризнанного арбитра диктует урегулирование конфликта в соответствии с установленными законами, правилами поведения и нормами справедливости. Арбитр обеспечивает контроль выполнения решения. Не исключается ситуация с проигравшей стороной.	Каждая из сторон конфликта обладает высоким ресурсом и способна своими действиями причинить сопернику и окружающим большой вред.	Несправедливость решения арбитра вследствие ошибки или вовлеченности в конфликт, а также отсутствие у арбитра достаточных ресурсов для контроля за выполнением решения могут провоцировать обострение конфликта.
IV Согласование интересов	Стороны разрешают конфликт при содействии посредника (медиатора), помогающего найти согласованное решение. Стороны взвешивают свои интересы и ожидания, обсуждают их и находят равновесный вариант. Отсутствует проигравшая сторона.	Стороны конфликта обладают равными возможностями добиваться решения проблемы в свою пользу и не готовы рисковать ради победы в конфликте.	Неверная оценка конфликтующими сторонами своих и чужих ресурсов приводит к разрушению соглашений и переводит конфликт на новый уровень.

V Переход к партнерским отношениям	Складывающиеся партнерские отношения уменьшают актуальность конфликтной ситуации. Возникший спор разрешается без конфронтации. Отсутствуют победитель и побежденный, поэтому отношения не омрачаются негативными эмоциями. Более того, споры в условиях партнерства способствуют мобилизации личностного и группового потенциала спорных сторон.	Существует перспектива длительного взаимодействия, есть общие цели и интересы, важность которых превосходит те, что затронуты в конфликтной ситуации.	Неверная оценка сторонами своих и чужих ресурсов, а также наличие у сторон целей, противоречащих партнерству, вызывает разрушение партнерства и углубляет конфликты.
---------------------------------------	--	---	--

Приложение 12. Определение терминов, используемых при составлении карты медиации

- Гармоничные отношения – функциональные связи, обеспечивающие обмен информацией с позитивной эмоциональной насыщенностью. Отсутствие негативной эмоциональности способствует повышению ресурса взаимодействия сторон. Стороны оказывают друг другу поддержку во всех случаях, даже если не совпадают цели их деятельности.

- Договор – формализованный тип соглашения сторон при урегулировании противоречий. Выражается в конкретизации прав и обязанностей сторон по перемещению материальных ресурсов и нематериальных благ. Заключается после переговоров сторон и обеспечивается, прежде всего, мобилизацией их интеллекта. Завершается выработкой совместно одобренного документа.

- Закрытый конфликт – участники такого конфликта пренебрегают мнением посторонних лиц, выстраивая свои отношения. Сведения о конфликте не распространяются за пределы зоны спорных сторон.

- Запрос на медиацию – формулировка, отражающая комплексный смысл общих ожиданий участников конфликта от разрешения конфликта. Включается отдельным пунктом в раздел соглашения по проведению процедуры медиации, посвященный изложению предмета спора. Определяет целеполагание работы медиатора.

- Интересы спорных сторон – комплекс поведенческих мотиваций, вовлекающих спорные стороны в конфликт (где мотивация, по сути, есть программа действий по удовлетворению актуальной потребности).

- Инцидент – реальное или воображаемое одной из сторон событие, обозначающее момент перехода противоречий в зону конфликта.

- Карта медиации – схема алгоритмов медиации в переходе от систематизации интересов спорных сторон к выяснению

ожиданий от урегулирования спора и далее к формулированию запроса на медиацию и определению вариантов взаимоприемлемого соглашения.

- Конфликт – отношения сторон, характеризующиеся разрушением конструктивного сотрудничества вследствие напряжения противоречий, обусловленных несовпадением интересов и мотиваций поведения в проблемной ситуации, общей для сторон. Вместе с обострением разногласий деструктивные отношения провоцируются негативными социально-экономическими влияниями, а также поступками, совершенными сторонами вследствие принятия ошибочных решений.

- Конфронтация – взаимоотношения сторон конфликта после перехода от скрываемого и сдерживаемого противостояния к явному активному противодействию.

- Кризисы семьи – это нормативные, то есть обусловленные переходом семьи из одной стадии жизненного цикла в другую, и ненормативные, то есть возникающие на любой стадии ситуации напряжения противоречий с угрозой разрушения семейной целостности.

- Медиатор – нейтральная сторона (дееспособное физическое лицо), организующая коммуникацию спорных сторон в процессе достижения соглашения при урегулировании конфликта. Соблюдая принципы непредвзятости, добровольности, конфиденциальности и доверительности, действует на профессиональном или непрофессиональном уровне на основе медиативной компетенции, то есть опираясь на жизненный опыт, личностные качества и навыки общения, обеспечивающие способность управлять коммуникацией спорных сторон и оказывать им содействие в принятии жизненно важных решений.

- Медиация – содействие независимого посредника в урегулировании конфликта и в формулировании соглашения, восстанавливающего конструктивное сотрудничество и толерантные отношения спорных сторон. Обеспечивается формированием условий для плодотворной коммуникации сторон. Осуществляется помощь спорным сторонам в оценке собственных позиций, а также в определении алгоритмов принятия жизненно важных решений по выходу из конфликта. На стадии премедиации с тщательным соблюдением норм законодательства устанавливаются предпосылки взаимодействия сторон. На стадии постмедиации по просьбе спорных сторон отрабатывается перспектива гармонизации отношений с возможным привлечением психологического консультанта и психотерапевта.

- Ожидания спорных сторон – комплекс мотиваций, отражающих стремление участников конфликта к достижению соглашения и преодолению противоречий.

- Открытый конфликт – формирование и развитие такого конфликта происходит под влиянием социума, в котором находятся стороны конфликта. Сведения о конфликте распространяются за пределы зоны спорных отношений.

- Переговоры – обмен информацией между спорными сторонами в процессе решения конфликтной проблемы, заключения соглашения и формулирования договора. Наличие посредника (медиатора, содействующего урегулированию спора), обладающего коммуникативными навыками, облегчает достижение результата, поскольку снижается влияние негативных факторов (в частности, неверного понимания контекстов, попыток манипуляции, распространения дезинформации и т. д.). Успех переговоров обусловлен, прежде всего, мобилизацией интеллекта спорных сторон.

- Примирительная процедура – комплекс медиативных мероприятий, направленных на выявление интересов, противоречивость которых привела к конфронтации, с последующим разрешением конфликта посредством выработки свода правил, определяющих поведение спорных сторон. Производится констатация обстоятельств с конкретизацией прав и обязанностей сторон по перемещению материальных ресурсов и нематериальных благ. Не предусматривается изменение установленных обстоятельств.

- Принятие решения – это результат оценки проблемной ситуации с формулированием алгоритма последующих действий, ведущих к выходу из ситуации. Обеспечивается работой интеллекта, структура которого включает в себя специфические и неспецифические (регуляторные и эмоциогенные) образования мозга. Мобилизация функционального потенциала эмоциональных механизмов мозга облегчает работу интеллекта.

- Пространство конфликта – комплекс внешних и внутренних факторов, влияющих на динамику конфликта. Внутренние факторы: противоречия интересов и мотиваций спорных сторон, провоцирующие конфликт. Внешние факторы: социальные, экологические и экономические обстоятельства, определяющие развитие конфликта.

- Противоречия – противоположные мнения сторон по поводу решений и действий в условиях общих актуальных жизненных проблем. По мере напряжения переходят из зоны дискуссии в зону полемики и далее в зону конфликта.

• Психологическое консультирование – профессиональная помощь клиенту в гармонизации его функционального состояния и в гармонизации информационно-эмоциональных отношений с окружающими. Обеспечивается переформированием контекстов, используемых клиентом для оценки жизненной ситуации. Применяется психологический инструментарий, повышающий объективность анализа состояния клиента и облегчающий мобилизацию его функционального ресурса в процессе принятия и выполнения оптимальных решений.

• Соглашение – взаимоприемлемое разрешение противоречий в общей проблемной ситуации, когда ни одна из сторон спора не считает себя проигравшей. Обусловлено переходом спорных сторон от состояния противодействия к конструктивному сотрудничеству. Сопровождается эмоциональной разрядкой в отношениях спорных сторон. Допускается как формальное (с соблюдением установленного порядка), так и неформальное (в произвольном виде) одобрение принятого решения.

• Согласительная процедура – комплекс медиативных мероприятий по выявлению ожиданий спорных сторон с последующей интеграцией ожиданий и определением позиций сторон, обеспечивающих урегулирование конфликта. Допускается изменение позиций, если такое изменение способствует толерантности и партнерскому взаимодействию сторон.

• Споры – столкновение противоречий, обладающих свойством эскалации напряжения в континууме дискуссия-полемика-конфликт.

• Толерантные отношения – это такое взаимодействие сторон, которое характеризуется конструктивным сотрудничеством и партнерством в достижении общих целей. Стороны пренебрегают негативной эмоциональной составляющей отношений, принимая решения по общим проблемам.

• Функциональный ресурс семьи – это показатель способности семьи преодолевать кризисы, формировать гармоничные внутрисемейные взаимоотношения, разрешать возникающие противоречия, а также оказывать поддержку членам семьи при решении личных проблем.

• Эмоциональный интеллект – условно выделяемая область интеллекта, характеризующаяся способностью оценивать собственное эмоциональное состояние и состояние окружающих людей. Облегчает налаживание партнерских взаимоотношений в рамках эффективного конструктивного сотрудничества.

ЛИТЕРАТУРА

1. Анохин П.К. Очерки по физиологии функциональных систем. – М.: Медицина, 1985. 444 с.
2. Бесемер Х. Медиация. Посредничество в конфликтах (пер. с нем. Н.В.Маловой) – Калуга: Духовное познание. 2004. 176 с.
3. Бизюк А.П., Вассерман Л.И., Иовлев Б.В. Применение интегративного теста тревожности. – СПб.: Центр «Адаптест», 1997. 23 с.
4. Бондаревский А.С. Информатика как наука об автоматизации информационных операций// Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. № 11. 2011. С. 119-128.
5. Кузин А., Нежданов И., Ющук Е. Дезинформация и активные мероприятия в бизнесе.– Казань: Яналиф. 2009. - 134с.
6. Корнелиус Х., Фейр Ш. Выиграть может каждый. – Стринтер, 1992. 180 с.
7. Кратин Ю.Г., Зубкова Н.А., Лавров В.В., Сотниченко Т.С., Федорова К.С. Зрительные пути и система активации мозга. – Л.: Наука. 1982. 150 с.
8. Лавров В.В. Мозг и психика. – СПб.; РГПУ. 1996. 157 с.
9. Лавров В.В., Лаврова Н.М. Кризисы семейной системы// Психотерапия. 2004, №9. С. 32-39
10. Лавров В.В., Рудинский А.В. Нейросетевая модель трансформации памяти при изменении веса информации . – В сб.: «Нановые достижения на европейската наука – 2011». Т. 25. София: БялГРАД ООД. 2011. С. 35-39.
11. Лаврова Н.М., Лавров В.В. Выработка у руководителя навыков мобилизации интуиции для принятия оптимальных решений в неопределенной ситуации// В сб. «Актуальные проблемы психологии управления: теория и практика». Минск. 2007. С. 156-164
12. Лаврова Н.М., Лавров В.В. Поведенческие стратегии членов семей с высоким, средним и низким функциональным ресурсом // Психотерапия 2007 г. №12 (60) С. 18-22.
13. Лаврова Н.М., Лавров В.В. Семейная терапия: от простого к сложному. – СПб: Bridge. 2009. 73 с.
14. Лаврова Н.М., Лавров В.В. Функциональный ресурс организации и принципы командообразования// Психотерапия. 2008. № 11 (71). С. 52-55
15. Лаврова Н.М., Лавров В.В. Измерение функционального ресурса организации// Коуч. 2008. № 1. (12). С. 14-17.

16. «Лаврова Н.М., Лавров В.В., Лавров Н.В. Медиатор: модель компетенции// Психотерапия. №5. 2011. С. 52-58»
17. Лаврова Н.М., Лавров В.В., Лавров Н.В. Конфликт и карта медиации. – СПб: Bridge. 2012. 138 с.
18. Мета Г., Похмелкина Г. (ред.) Медиация — искусство разрешать конфликты. Знакомство с теорией, методом и профессиональными технологиями. — М.: Verte, 2004. — 320 с.
19. Минделл А. Процессуально-ориентированная работа с конфликтами (пер. с англ. А.Киселева) — М: Ганга. 2011. 200 с.
20. Павлов И.П. (1927) Лекции о работе больших полушарий головного мозга. — М.-Л.: Издательство АН СССР, 1947. 351 с.
21. Паркинсон Л. Семейная медиация. — Издательство: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2010 г. 400 стр.
22. Пель М. Приглашение к медиации. — М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования. 2009. 400 с.
23. Постановление Правительства Российской Федерации № 969 от 03.12.2010 «О программе подготовки медиаторов». — Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 50, ст. 6706
24. Программа подготовки медиаторов. Министерство Образования и науки Российской Федерации. Приказ № 187. 14.02.2011. Зарегистрирован в Минюсте РФ 01.03.2011. № 199973
25. Сеченов И.М. Элементы мысли // Избр. произв. М.: Изд-во АН СССР. 1956. Т. 1. С. 272-426.
26. Федеральный закон № 193. 27.07.2010 «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)»
27. Хертель А. Профессиональное разрешение конфликтов: Медиативная компетенция в Вашей жизни. — СПб.: Издательство Вернера Регена, 2007. 272 с.
28. Хорни К. Ваши внутренние конфликты. — СПб.: Лань, 1998.
29. Чумиков А. Управление конфликтом и конфликтное управление как новые парадигмы мышления и действия. — Социс, 1995. 152 с.
30. Шварц Г. Управление конфликтными ситуациями: Диагностика, анализ и разрешение конфликтов. — СПб.: Издательство Вернера Регена, 2007. 296 с.
31. Шейнов В.П. Управление конфликтами: теория и практика. — Минск: Харвест. 2010. 912 с.
32. Юзвизин И.И. Информациология. М.: Радио и связь, 1996. 214 с.
33. Buzan T., Buzan B. The mind map book. — London: BBC Books. 2000. 304 p.
34. Chihman V., Shelepin Y., Pronin S., Foreman N., Merkuliev A., Krasilnikov N. The Gollin test and the optical properties of incomplete figures at threshold// Perception. 2001. V. 30. P. 89.
35. Folberg J., Taylor A. Mediation. A Comprehensive Guide to Resolving Conflicts without Litigation. — San Francisco, 1984, P. 1-7.

Серия: Вся психотерапия практическая и консультативная
психология

Лаврова Н.М., Лавров В.В., Лавров Н.В.

МЕДИАЦИЯ: ПРИНЯТИЕ ОТВЕТСТВЕННЫХ РЕШЕНИЙ

**(о теории и практике посредничества
в разрешении споров)**

Под редакцией В.В. Макарова

Директор издательства: М.Г. Бурняшев
Компьютерная верстка
и техническое редактирование: С.М. Бурняшев
Художник: Н.Г. Зотова
Корректор: М.В. Зыкова

Сдано в набор 20.08.2012. Подписано в печать 28.10.2012.
Формат 60х90/16. Бумага офсетная.
Печать офсетная. Печ. л. 14
Тираж экз. Заказ №

Отпечатано в полном соответствии с качеством предоставленных диапозитивов
на ФГУП ордена «Знак Почета»
Смоленская областная типография им. Смирнова.
214000, Смоленск, пр-т им. Ю. Гагарина, 2.

ИНСТИТУТ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И СИСТЕМНЫХ РЕШЕНИЙ

С момента своего основания Институт консультирования и системных решений (ИКСР) организует и проводит различные долгосрочные обучающие программы и семинары (в том числе и международные), ведет издательскую, консультационную и психотерапевтическую деятельность.

Одним из главных направлений деятельности Института является развитие системно-феноменологической психотерапии (консультирование) и системных расстановок (СФПКиСР) в русскоязычном пространстве, в этой области мы являемся пионерами и благодаря нашей работе в России, Украине, Белоруссии, Казахстане, странах Прибалтики и др. провели программы и семинары лучшие европейские специалисты по системным расстановкам.

ИКСР ведущий в России и русскоязычном пространстве институт, обучающий системно-феноменологической психотерапии (консультированию) и системным расстановкам (СФПКиСР). Мы официально признаны Международным (ISCA) и Немецким обществом системных решений (IAG/DGfS), Профессиональной психотерапевтической лигой (ППЛ). Наши программы обучения полностью соответствуют международным критериям качества, предъявляемым к подготовке специалистов, использующих системные расстановки, и признаны одними из лучших в мире. Высокий уровень подготовки специалистов в ИКСР неоднократно признавался многими зарубежными коллегами и организациями. Благодаря нашей работе системно-феноменологическая психотерапия (консультирование) и системные расстановки в 2007 году были официально признаны модальностью (направлением) психотерапии и консультирования в РФ. Наши программы поддерживаются накопительным сертификатом ППЛ, действительным для получения Национального сертификата консультанта, Европейского сертификата психотерапевта, Всемирного сертификата психотерапевта.

Нашими партнерами по организации обучающих программ и семинаров являются Вислохский институт системных решений (WISL, Германия), Институт системной практики, расстановок и реконструкции (APSYS, Австрия), Институт Берта Хеллингера (BHI, Голландия), Психологический фонд «Имаго» (Санкт-Петербург, Россия), Высшая школа психологии (ВШП, Россия), Профессиональная психотерапевтическая лига (ППЛ).

В нашем институте преподавали и продолжают преподавать такие известные европейские специалисты, как Гунтхард Вебер (Германия), Хантер Бомон (США–Германия), Якоб Шнайдер (Германия), Альбрехт Мар (Германия), Берт Хеллингер (Германия), Хайнрих Бройер (Германия), Ян Якоб Стам (Голландия), Штефан Хаузнер (Германия), Гунтер Шмидт (Германия), Михаэль Блюменштайн (Германия–Австрия),

Бертольд Ульзамер (Германия), Фридрих Ингверзен (Германия), Герхард Штай (Германия), Йохан Швайцер (Германия), Андреас Каннихт (Германия), Руди Кляйн (Германия), Ульрих Клемент (Германия), Дирк Ревенсдорф (Германия), Клод Росселе (Швейцария), Йозеф Рабенбауер (Германия), Франк Галленмюллер (Германия), Вильфред де Филипп (Германия), Томас Брайсон (США), Матиас Бриггер (Германия), Владо Илич (Сербия), Ласло Матташовски (Германия), Диана Дрекслер (Германия), Гунхильд Бакса (Австрия), Марианна Франке-Грикш (Германия), Кристина Блюменштайн-Эссен (Австрия), Зиглинда Шнайдер (Германия), Михаэла Каден (Германия), Сюзанна Кеслер (Германия), Дагмар Ингверзен (Германия), Урсула Франке-Брайсон (Германия), Кордула Рихельсхаген (Германия), Барбара Шмидт-Келлер, Рут Алламанд-Маттманн (Швейцария), Ульрика Реддеманн (Германия), Хеди Лейтнер Диль (Германия), Корнелия Гётц-Кюне (Германия), Констанце Почка-Ланг (Франция), Фреда Айдман (Германия), Барбара Иннекен (Германия) и др.

Обучающие программы, пользующиеся особой популярностью у наших клиентов, это:

- Системно-феноменологическая психотерапия (консультирование) и семейные расстановки (СФПКиСР)
- Системная работа в организации и организационные расстановки (СРОиОР)
- Системное оргконсультирование и системный коучинг
- Структурные расстановки и расстановки «внутренних частей» (СРиРВЧ)
- Консультирование и терапия пар
- Системная терапия и консультирование
- Травма и травматерапия
- Подготовка бизнес-тренеров
- Подготовка менеджеров по персоналу
- Системная сексуальная терапия
- Системные расстановки в индивидуальном сеттинге
- Мастер курс по СФПКиСР для практикующих специалистов

На сегодняшний день нами подготовлено более тысячи специалистов по этим направлениям в разных регионах России, Украины, Белоруссии, Латвии, Литвы, Эстонии, Молдавии, Казахстана и Узбекистана. Большинство из них успешно работают в различных организациях.

ИКСР постоянно организует клиентские консультационные и терапевтические семинары, которые проводят ведущие специалисты нашего института – Михаил Бурняшев, Сергей Корчагин, Андрей Васильев, Наталья Андреева, Лола Ишутина, Нина Пасютина, Евсеева Яна, Киневская Лия, Матвеева Надежда, Михаил Степанов, Евстратова Анна, Ищенко Ирина, Шабайлова Галина и др.

ИКСР активно сотрудничает с организациями, заинтересованными в проведении обучающих программ и клиентских семинаров в других городах. Наши программы проходят в Москве, Санкт-Петербурге, Новосибирске, Н. Новгороде, Екатеринбурге, Казани, Хабаровске, Владивостоке, Перми, Краснодаре, Челябинске, Уфе, Ростове-на-Дону, Ставрополе, Киеве, Запорожье, Одессе, Ужгороде, Риге, Таллинне, Вильнюсе, Минске, Алматы, Южно-Сахалинске, Ижевске, Чите, Красноярске, Воронеже, Тамбове, Пензе, Владикавказе и др.

ПРИНЦИПЫ НАШЕЙ РАБОТЫ:

- Высокий уровень специалистов
- Высокое качество обучения
- Постоянное совершенствование
- Доступные цены
- Инновационный подход

☎☎: +7 925 004 3464, +7 495 518 2594, +7 495 744 6260 (с 10 до 19 ч.)

e-mail: rasstanovka@yandex.ru,

mostik-reka@yandex.ru

www.mostik.org

По вопросам организации обучающих программ и клиентских групп в регионах:

☎☎: +7 985 222-2492 (с 10 до 19 ч.)

e-mail: rasstanovka-region@yandex.ru

ПРОГРАММА ПО СИСТЕМНОЙ МЕДИАЦИИ

Начало программы 7-10 февраля 2013 Москва

Программа по системной медиации рассчитана в основном на: адвокатов, организационных консультантов, специалистов по развитию организаций, руководителей, супервизоров, коучей, семейных терапевтов, учителей, а также представителей других профессиональных групп, по работе имеющих дело с конфликтами.

Цели и содержание программы: в данной ориентированной на практику программе обучения будут преподаваться как базовые знания, так и конкретные техники для успешной медиации конфликтов в различных сеттингах. Опираясь на системные подходы и другие методы гуманистической психологии, мы покажем вам множество проверенных на практике методов диагностики и интервенций, которые будут полезны для вашей работы в качестве медиаторов.

В ходе программы вы освоите и отработаете (в подгруппах во время модулей) важные элементы системно-конструктивистского и ориентированного на решение системного метода медиации и консультирования, а также хорошо зарекомендовавшие себя структурированные способы медиации (Гарвардская модель).

Работа с конфликтующими сторонами предъявляет к медиатору высокие требования. Чтобы создать в конфликтной, зачастую эмоционально заряженной ситуации прочные, доверительные рабочие отношения с конфликтующими сторонами, необходимы не только глубокие знания и консультативные навыки, но и психическая устойчивость и ясная профессиональная позиция.

Поэтому опциональными составляющими программы являются супервизия и коучинг. Они позволят вам обрести большую ясность относительно вашей роли в контексте консультирования и медиации и прийти к стабильному личностному росту на разных уровнях.

Структура и объем программы:

Продолжительность: 1 год. Объем: 20 дней теории, методики, собственного опыта и супервизии поделены на 5 модулей по 4 дня. Один день программы включает в себя в среднем 9 учебных блоков по 45 минут.

Расписание программы

Модуль 1. 7–10 февраля 2013

Модуль 2. 25–28 апреля 2013

Модуль 3. 11-14 июля 2013

Модуль 4. 31 окт.-3 ноября 2013

Модуль 5. Даты определяются

Модуль 1: Конфликты и теории конфликтов

1. Понятие конфликта.

Отклонение «фактического состояния» от желательного «должного состояния»; межличностные конфликты; внутриличностные конфликты.

2. Модели решения конфликта.

Силовая модель; модель делегирования / правовая модель; модель консенсуса: медиация (например, Гарвард); другие модели (ALPHA, ADR).

3. История и понятие медиации

Исторический обзор; медиация как автономный метод; отграничение от судебных и других способов урегулирования споров; преимущества и недостатки медиации; выбор метода может оказаться ключевым моментом в решении конфликта. По желанию: супервизия/коучинг.

Модули 2 и 3: Системы и коммуникация I и II

1. Системная теория.

Системы; аутопоэз; рекурсивность/самореферентность; наблюдение/наблюдатель (1-го порядка; 2-го порядка); системная позиция; конструктивизм; системное мышление.

2. Системная медиация

Системный способ мышления и действий: философия и представление о человеке, нейтральность и всепристрастность, обзор методов; позиция и интерес.

3. Коммуникация

Коммуникация как система; различные системы коммуникации (родная система, конфликтная система и система медиации); диагностика систем коммуникации: наблюдение – конструкция реальности, основные черты ТА, конфликтная риторика, ступени эскалации по Глазлу, разделение делового уровня и уровня отношений; техники постановки вопросов; активное слушание; парафразирование; пейсинг/лидинг; рефрейминг; фокусировка. По желанию: супервизия/коучинг.

Модуль 4: Структура и фазы медиации

1. Структура медиации

2. Фазы медиации Фаза 1; фаза 2; фаза 3; фаза 4; фаза 5.

3. Визуализация

4. Техники креативности

По желанию: супервизия/коучинг.

Модуль 5: Открытые вопросы и заключительный коллоквиум

Преподаватели:

Петер Ройталь, род. 1953 г.

Юрист; второй юридический госэкзамен: 1984 г.; защита диссертации по конкурентному праву: 1986 г.; с 1986 по 1993 год адвокат. Основные сферы деятельности: оформление договоров, правовая охрана промышленной собственности, картельное право, международное торговое право; с 1993 года профессор экономического права. Обучение: немецкое частное право, правовая охрана промышленной собственности, европейское и международное торговое право, урегулирование споров и ведение переговоров; подготовка в качестве медиатора по экономическим спорам 2007 г. (DGMW); подготовка в качестве обучающего медиатора 2008 г. (DGMW); подготовка в качестве коуча в области экономики 2010/2011 г. (EASC); различные публикации, последняя: «Частное экономическое право. Компактные знания для экономистов» („Wirtschaftsprivat recht. Kompaktwissen für Betriebswirt“ ISBN 978-3-486-59845-2).

Роланд Шиллинг, род. 1955 г.

Медиатор по экономическим спорам (DGMW); Супервизор и коуч (сертификат EASC); Системный расстановщик (сертификат DGfS); Обучающий терапевт / обучающий тренер (сертификат DGfS); ДПДГ-терапевт (сертификат VDH и DGMT); Системный семейный терапевт (IGST, д-р Гунтер Шмидт); Дополнительное образование по провокативной терапии (Франк Фарелли), транзактному анализу и НЛП; Социальный педагог; Частная практика с 1999 года; Семинары и обучающие программы в Германии и за рубежом; Многолетний опыт руководящей работы в сфере обслуживания; Публикации: «Расстановки с людьми, страдающими зависимостями», «Лечение зависимостей и травм»

Предварительная запись на программу:

☎: +7 925 004 3464, +7 495 744 6260 (с 10 до 19 ч.)

E-mail: rasstanovka@yandex.ru; www.mostik.org

ОБЩЕРОССИЙСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПСИХОТЕРАПЕВТИЧЕСКАЯ ЛИГА СЕГОДНЯ ЭТО – профессиональная организация нового типа, объединяющая всех занимающихся психотерапией

Профессиональное общение, обмен опытом:

- Общероссийская профессиональная психотерапевтическая лига (в дальнейшем ОППЛ или Лига) объединяет специалистов в области психотерапии, практической и клинической психологии, психологического консультирования и медиации. А так же обучающихся этим специальностям. В своей сфере Лига является самым крупным, активным и влиятельным профессиональным сообществом в России. Мы так же имеем представительства более чем в 15 странах мира.
- Лига создаёт творческую атмосферу сотрудничества и взаимодополняющего развития для специалистов разных школ и направлений психотерапии, практической психологии и консультирования.
- Лига проводит уникальные по своему значению и обществу резонансу конгрессы и научно-практические конференции, съезды специалистов регионального, федерального, континентального и материкового уровней.
- Особые формы Лиги – Декадни. Декадни ОППЛ – это не только обучение у ведущих профессионалов, но и возможность обмена опытом, демонстрации своих достижений, личностный рост и общение в атмосфере погружения в мир психотерапии и тренинга.

Статус в мире психотерапии, профессиональный рост, международный уровень, официальное признание:

- Лига - официальный представитель Российской Федерации в Европейской Ассоциации Психотерапии, Азиатской Федерации психотерапии и Всемирном Совете по психотерапии. Вступая в Лигу, Вы участвуете в деятельности континентального и мирового сообщества психотерапевтов.
- Каждый член Лиги может проделать путь профессионального роста от наблюдательного участия, через консультативное к действительному членству. Действительные члены Лиги признаются компетентными профессионалами в области психотерапии, практической психологии и консультирования и располагают правом выступать от имени Лиги.
- Лига проводит добровольное лицензирование деятельности психологов-консультантов, практических психологов и психотерапевтов; психологических и тренинговых центров. Задача крупнейшего профессионального сообщества - способствовать формированию цивилизованного рынка услуг, и обеспечивать их высокое качество.

- Региональные отделения ППЛ, как представительства профессиональной Общероссийской общественной организации, могут принимать участие в деятельности региональных аттестационных комиссий

Каждый член Лиги может получить профессиональное признание в области консультирования, пройдя национальную аккредитацию и сертификацию. А также приобрести международное профессиональное признание, получив Европейский сертификат психотерапевта и Всемирный сертификат психотерапевта.

Образование:

- Образовательные программы лиги дают возможность качественно повысить свой профессиональный уровень, кроме того, сертификационные программы Лиги позволяют получить Европейский и Всемирный сертификаты психотерапевта.
- Более 10 лет ППЛ применяет накопительную систему образования. Накопительные свидетельства Лиги признаются всеми ведущими профессиональными объединениями России, СНГ, Европейской ассоциацией психотерапии и Всемирным Советом по Психотерапии.
- Каждый член ППЛ может не только проходить теоретическую подготовку, но и исследовать границы собственной личности, получить личную терапию и супервизию своей практики.
- Каждый член Лиги может выбрать супервизора или принять участие в работе супервизионных групп. Лига развивает институт супервизии в профессиональном сообществе, проводит подготовку супервизоров.

Льготы и членские преимущества:

- Саморегулирование профессиональной психотерапевтической и психологической, консультативной деятельности.
- ОППЛ является общероссийской профессиональной общественной организацией, которая занимается развитием супервизии, стандартизацией и контролем качества образовательных и тренинговых программ, деятельно поддерживает своих членов в соблюдении и формировании этических норм и профессиональных стандартов. Мы работаем и на будущее. Членство в Лиге позволит приобретать статус «практикующего психотерапевта» и открывать лицензию на профессиональную психотерапевтическую деятельность при соответствующем, ожидаемом, изменении законодательства.
- Каждый член ППЛ может обратиться в Этический комитет (региональную комиссию) за помощью в защите своих прав.
- Каждый член Лиги, принимающий активное и деятельное участие в жизни сообщества, может быть отмечен Комитетом профессионального признания и наград. Лига ежегодно составляет и публикует рейтинг психотерапевтов Российской Федерации. Планируется проведение ежегодных рейтингов психотерапевтов регионов Российской Федерации.

- Каждый член Лиги получает значительные скидки при оплате своего участия в образовательных проектах Лиги, конгрессах, съездах, конференциях и тренингах, декадниках, экспедициях, других событиях ОППЛ. Эти скидки зависят как от уровня участия в Лиге, так и от стажа участия.
- Каждый член Лиги имеет возможность получать самую свежую профессиональную информацию через официальный сайт Лиги, корпоративную электронную и почтовую рассылки.

Изобилие возможностей для творчества и научной деятельности, карьеры:

- Основная деятельность Лиги осуществляется в региональных организациях и представительствах. Каждый член Лиги может открыть отделение Лиги или присоединиться к работе уже созданного регионального или территориального отделения ППЛ.
- Каждый член ППЛ, создавший свой метод психотерапии или консультирования, может зарегистрировать его в Комитете модальностей, который способствует признанию российских методов наряду с зарубежными модальностями.
- Лига проводит сертификацию авторских продуктов психологов и психотерапевтов, что помогает заручиться свидетельством авторитетного профессионального сообщества в авторстве той или иной программы. Внесение в реестр авторских программ позволяет выдавать авторские сертификаты от ППЛ ученикам и последователям.
- Члены Лиги, преподающие психотерапию и консультирование, занимающиеся преподаванием и тренерской работой, могут получить профессиональное признание как официальные преподаватели ППЛ.

Издания ППЛ:

Периодические издания

- Ежемесячная «Профессиональная психотерапевтическая газета»
- Ежемесячный Рецензируемый научно-практический журнал «Психотерапия»
- Научно-практический журнал «Вопросы ментальной медицины и экологии»
- Всемирный журнал «Психотерапия» (на английском языке)
- Монографические издания
- Книги библиотеки психологии, психоанализа, психотерапии
- Серия «Психотерапевтические технологии»
- Серия «Вся психотерапия, практическая и консультативная психология»
- Лига предлагает своим членам широкий спектр возможностей для продвижения своих услуг и программ. Это сайты ОППЛ, региональных отделений и иные многочисленные информационные ресурсы.
- Для каждого члена Лиги предоставляется возможность публиковать научно-практические материалы/статьи в изданиях ОППЛ, а также

работы в жанре наблюдение, эссе, популярные статьи, заметки, стихи в группах лиги в Социальных сетях и на сайтах ППЛ.

- В ряде городов страны: Москве, Санкт-Петербурге, Екатеринбурге, Краснодаре, Новосибирске, Омске и других городах работают клубы психотерапевтов, где организуется живое содержательное общение профессионалов.

Общероссийская профессиональная психотерапевтическая лига это интенсивно развивающееся, независимое профессиональное объединение психотерапевтов, практических психологов и психологов – консультантов, медиаторов – всех тех специалистов, которые занимаются или обучаются психотерапии – созданное для развития как профессионалов в области психотерапии, так и психотерапии как новой профессии!

Сайты Центрального Совета Лиги:
Официальный WEB сайт: www.oppl.ru
Сайт путешествий: www.travel-oppl.ru

Общероссийская профессиональная психотерапевтическая лига совместно с партнёрами приступают к реализации издательского проекта: « Вся психотерапия, практическая и консультативная психология». Целью проекта - ознакомление профессионального сообщества и просто интересующихся с достижениями психотерапии, практической и консультативной психологии.

Главный редактор и соиздатель, Президент ОППЛ, профессор Макаров В.В
Издатель и исполнительный редактор, чл.корр. МАПН, к.п.н. Бурняшев М.Г.

В числе планируемых изданий:

Бурно М.Е.

Живая история московской психиатрии и психотерапии в моей жизни (целебные крохи воспоминаний),

Автор – психиатр-психотерапевт, родившийся в семье психиатров. Ещё в своём студенчестве он жил в доме для сотрудников большой психиатрической больницы. Наблюдал, чувствовал с детства жизнь врачей (например, в домашние праздники), жизнь больных, рядом, в саду отделения, которым заведовала его мать. Работал в этой больнице санитаром и фельдшером. Уже, будучи психиатром-психотерапевтом, в течение полувека (более сорока лет он работает на кафедре психотерапии Российской медицинской академии последиplomного образования) более или менее близко знал многих самобытных психиатров, психотерапевтов, уже ушедших из жизни, но оставшихся в его душе, в воспоминаниях, размышлениях.

Книга предназначена для психиатров, психотерапевтов. Она может быть учебным пособием по клинической психиатрической психотерапии, может быть интересна врачам всех специальностей, всем людям, неравнодушным к психиатрии, психотерапии и, в тои числе, некоторым пациентам.

Макаров В.В.

Психотерапия: избранные лекции.

Книга всесторонне освещает современное состояние отечественной психотерапии. Её прошлое, настоящее, прогнозируется будущее психотерапии. Показывает бурное развитие психотерапии в нашей стране. Описывает интеграцию отечественной психотерапии в европейское, азиатское и мировое профессиональное сообщество. В лекциях описывается семь моделей современной психотерапии: медицинская, психологическая, педагогическая, социальная, философская, эзотерическая, электрическая. Приводятся данные о 40, принятых в Российской Федерации методах психотерапии. Излагаются представления о двух, трёх и четырёхчастном: био – психо –социо -духовном понимании человека в психотерапии. Важное внимание уделяется личности психотерапевта, его профессиональной подготовке,

эффективной деятельности, а также сохранению и развитию ментальной экологии. В книге приводятся техники и технологий психотерапии, составляющие основы психотерапевтического взаимодействия.

Издание имеет мотивирующую, теоретическую и практическую направленность и представляется особенно актуальным на настоящем этапе развития психотерапии.

Книга предназначена психотерапевтам, практическим психологам, консультантам, медиаторам, студентам, а также всем тем людям, чей личный и профессиональный успех связан с взаимодействием с другими людьми и ресурсами собственной личности.

МЕДИАЦИЯ

Медиация - юридическая процедура, направленная на досудебное (внесудебное разрешение конфликтов) между сторонами. Третья сторона – медиатор, организует и способствует проведению переговоров, направленных на взаимовыгодное урегулирование разногласий.

В мировой практике также используется термин «альтернативное разрешение конфликтов» (Alternative dispute resolution - ADR).

Где применяется медиация?

В Российском законодательстве (в настоящее время) процедура медиации может применяться для разрешения споров:

1. В области гражданских правоотношений, в том числе связанных с осуществлением предпринимательской и иной экономической деятельности;
2. В трудовых спорах.
3. В семейных конфликтах.

Процедура медиации не применяется к коллективным трудовым спорам, а также спорам, которые затрагивают или могут затронуть права и законные интересы третьих лиц, не участвующих в процедуре медиации, или публичные интересы.

МЕДИАЦИЯ. БАЗОВЫЙ КУРС

Общероссийская профессиональная психотерапевтическая лига представляет образовательный проект по формированию медиативной компетентности в следующих сферах деятельности:

- профессиональная медиация;
- психотерапевтическая медиация (обучение применению психотерапевтических медиативных технологий);
- внутрикорпоративная медиация (формирование медиативной компетентности руководителя);
- школьная медиация (особенности работы медиатора в системе образования);
- профессиональная медиация для юриста (ознакомление с основами медиативной компетентности, отработка навыков эмоционального интеллекта, формирование навыков саморегуляции, обучение технологии поддержания отношений, выработка умения управлять психологическим напряжением в пространстве переговоров);
- медиация в системе социальной поддержки опекунских и приемных семей

Курс рассчитан на специалистов в сфере человек-человек: юристов, топ-менеджеров, владельцев бизнесов, руководителей среднего звена в различных сегментах рынка, психотерапевтов, психологов, коучей,

бизнес-тренеров, педагогов, специалистов по социальной работе, преподавателей и т.п.

Программа обучения профессиональным навыкам медиатора основана на принципах конфликтологической компетентности, системности, нейроинформатики и синергетики.

Программа разработана в соответствии с Федеральным законом «Об альтернативной процедуре урегулирования спора с участием посредника (процедуре медиации) №193ФЗ и Приказом Министерства образования и науки РФ от 14 февраля 2011 №187 «Об утверждении программы подготовки медиаторов».

Медиатор: независимый, профессиональный посредник, который содействует достижению досудебного мирного соглашения сторон спора, облегчает судебное разбирательство спора и оказывает помощь сторонам спора в переходе к партнерским отношениям.

Цель образовательной программы: получение слушателями систематизированных знаний, навыков и умений в сфере альтернативного разрешения споров и медиации, приобретение компетенций медиатора, необходимых для ведения процедуры медиации и необходимый практический инструментарий.

Программа включает:

Три модуля базового курса «Медиация. Базовый курс» 120 часов

1. Введение в медиацию. Освоение модели компетенции медиатора.

Психологический инструментарий медиатора.

2. Медиация как процедура.

3. Медиативный подход.

В периоды между модулями программы участники посещают группы отработки практических навыков медиатора и супервизионные группы по медиации.

Разработанный Профессиональной психотерапевтической лигой курс при успешной сдаче квалификационных испытаний позволяет оказывать медиативные услуги на профессиональной основе. **Документы об участии: Свидетельство медиатора государственного образца «Медиация. Базовый курс. 120 часов».**

Ведущие программы:

Лаврова Нина Михайловна, медиатор, психотерапевт европейского реестра, член Центрального Совета Профессиональной психотерапевтической лиги

Чеглова Ирина Алексеевна, к.м.н., доцент, вице-президент Профессиональной психотерапевтической лиги Психотерапевт, сертифицированный ко-медиатор.

Рубан Ольга Ивановна, профессиональный медиатор, руководитель Новосибирского центра медиации.

А так же приглашённые специалисты в области права РФ.

Получить подробную информацию, а также зарегистрироваться на тренинг, вы можете по телефону:

8(916) 834 20 22 или e-mail: lashevichyulia@mail.ru

у тренинг- менеджера ППЛ Юлии Лашевич

По всем вопросам также можно обращаться к Ответственному секретарю Центрального Совета Лиги Приходченко Ольге Анатольевне 8750@orpl.ru, тел. +7 (915) 129-87-50

«Медиация. Базовый курс» модуль №1 «ВВЕДЕНИЕ В МЕДИАЦИЮ. ОСВОЕНИЕ МОДЕЛИ КОМПЕТЕНЦИИ МЕДИАТОРА»

Программа:

1. Введение в медиацию.
2. Правовые основы медиации в РФ.
3. Медиация - мировой опыт.
4. Медиация как альтернативный метод урегулирования споров (конфликтов).
5. Медиатор: модель компетенций. Роль медиатора. Требования к медиаторам.
6. Медиация как междисциплинарная область.
7. Принципы медиации.
8. Инструменты медиации. Методика «Карта медиации»
9. Восприятие и коммуникация в медиации.
10. Алгоритм медиации: премедиация, соглашение о проведении процедуры медиации, медиативное соглашение, сроки проведения медиации, прекращение медиации.

Первый модуль проводит: **Лаврова Нина Михайловна**, медиатор, психотерапевт европейского реестра, член Центрального Совета Профессиональной психотерапевтической лиги

«Медиация. Базовый курс» модуль №2 «МЕДИАТОР И ПРОЦЕДУРА МЕДИАЦИИ»

Программа:

- Требования, предъявляемые к медиатору.
- Медиатор как профессионал и как личность.
- Роль медиатора в процедуре медиации.

- Функции медиатора в процессе медиации.
- Профессиональная этика медиаторов.
- Организация работы медиатора.
- Различные школы и подходы в медиации.
- Понимающий подход.
- Обращение сторон к медиатору или организации, обеспечивающей проведение процедуры медиации.
- Выбор медиатора.
- Критерии возможности рассмотрения спора с помощью процедуры медиации.
- Определение возможности урегулирования данного спора сторон с помощью процедуры медиации.
- Правила проведения процедуры медиации.
- Заключение соглашения о проведении процедуры медиации.
- Процедура медиации и ее фазы.
- Значение фаз в медиации.
- Подходы специалистов к определению количества и значения фаз медиации.
- Первая фаза медиации. Цели и задачи первой фазы медиации.
- Вторая фаза медиации. Цели и задачи второй фазы медиации.
- Третья фаза медиации. Цели и задачи третьей фазы медиации.
- Четвертая фаза медиации. Цели и задачи четвертой фазы медиации.
- Пятая фаза медиации. Цели и задачи пятой фазы медиации.
- Формулирование договоренности/соглашения.
- Предупреждение неисполнения договоренностей и выработка механизмов преодоления трудностей в процессе осуществления решений, отраженных в медиативном соглашении.
- Подписание медиативного соглашения.
- Реализация договоренностей, контроль за их исполнением.
- Критерии оценки результата процедуры медиации.
- Завершение медиации (когда прекращается процедура медиации).
- Соглашение сторон об урегулировании спора и его соотношение с мировым соглашением и судебным решением.
- Правовая природа соглашения об урегулировании спора.
- Исполнение соглашения об урегулировании спора (медиативного соглашения).
- Утверждение медиативного соглашения об урегулировании спора судом, третейским судом.

Второй модуль проводит: **Ирина Алексеевна Чеглова**, к.м.н., доцент, вице-президент Профессиональной психотерапевтической лиги, сертификат Немецкой школы коучинга и медиации, Санкт-Петербург.

В рамках второго модуля, в качестве дополнительно будет проводится семинар: Юридические особенности процедуры медиации в РФ. Сложные вопросы».

«Медиация. Базовый курс» модуль №3 «МЕДИАТИВНЫЙ ПОДХОД».

Программа подготовки профессиональных медиаторов на блоке «медиативный подход» предполагает овладение следующими знаниями и навыками: пониманием медиативной деятельности с точки зрения фундаментальных обоснований, представлением о взаимодействии картин мира в процессе медиации, навыками работы с интересами сторон, привлечением экспертных знаний для эффективности медиативного процесса, пониманием особенностей разрешения споров в различных сферах, продвижением медиации, этическими нормами медиатора. Эти задачи раскрывается с помощью следующего учебного плана:

1. Культурные, психологические и философские обоснования введения на территории РФ медиации.
2. Дианалитическая медиация – отечественный продукт мирового уровня.
3. Дианалитическая пентада – инструмент выхода на истинные интересы и потребности.
4. Понятие конфликта, виды конфликтов.
5. Базовые потребности человека (По Глассеру). Интересы сторон.
6. Внутренний конфликт. Разрешение внутреннего конфликта с помощью пентадной диалектики.
7. Внешний конфликт. Разрешение внешнего конфликта формально-логическими методами.
8. Теоретико-драматическая модель конфликта Найджела Ховарда (Теория драмы).
9. Варианты исхода конфликтов в теории драмы.
10. Позиционные дилеммы.
11. Работа с понятиями, упражнения, тренинги, деловые игры.
12. Фундаментальные ошибки медиации.

Третий модуль проводит: **Рубан Ольга Ивановна**, профессиональный медиатор, основатель и руководитель Новосибирского центра медиации.

Документы об участии

По окончании каждого модуля выдается Свидетельство Общероссийской профессиональной психотерапевтической лиги 40 часов. После прохождения базового курса программы (120 часов) участникам будет выдано российское Свидетельство медиатора и (или) свидетельство о повышении квалификации по медиации государственного образца.

**По вопросам участия обращайтесь
к тренинг- менеджеру ОПП
Юлии Лашевич +7 (916) 834-20-22 lashevichyulia@mail.ru**

По всем вопросам также можно обращаться
к Ответственному секретарю Центрального Совета Лиги
Приходченко Ольге Анатольевне 8750@orpl.ru,
тел. +7 (915) 129-87-50

МЕЖДУНАРОДНАЯ ПРОГРАММА ПО СЕМЕЙНОЙ СИСТЕМНОЙ МЕДИАЦИИ

Руководитель и ведущий курса профессор Родольфо де Бернарт, основатель и директор Института Семейной Психотерапии во Флоренции, экс-президент Итальянского Общества Семейной Терапии. Президент Международной Ассоциации Семейных Медиаторов, учредитель Американской Семейной Терапевтической Академии, вице-президент Европейской Ассоциации Психотерапии, избранный президент, учредитель Европейской Ассоциации Семейной Терапии и Институтов Европейской Ассоциации Семейной Терапии. Автор множества книг и более чем 200 статей, опубликованных на итальянском, английском, французском и испанском языках.

Семейная медиация означает интервенцию «нейтральной» фигуры профессионала в конфликт, связанный с расставанием или разводом.

Она предлагает партнерам структурированный контекст раскрытия потенциала развития, которые несут в себе кризис и конфликт, в том числе с учетом роста и развития детей.

Она отличается от терапевтического вмешательства тем, что подразумевает встречу с конкретными проблемами, вызванными разделом имущества, решением вопросов о воспитании и образовании детей, алиментах и суммах, выплачиваемых на нужды ребенка, правах на недвижимость, соглашениях о встречах ребенка с тем родителем, который живет отдельно от него.

Работа медиатора заключается в помощи партнерам в том, чтобы:

- снять коммуникативные трудности во время переговоров;
- расширить спектр рассматриваемых возможностей;
- принять во внимание особые психические и эмоциональные потребности партнера и ребенка;
- предложить ясную схему решения конфликта.

МЕДИАТОР, РАБОТАЮЩИЙ В СЕМЕЙНОЙ СИСТЕМЕ

Системная модель, исходящая из того, что рассматривается не только пара, но и вся семейная система, позволяет всей семейной группе раскрыть потенциал развития, содержащийся в конфликте.

Обучение системной семейной медиации ставит своей целью обучение профессионала, сведущего в следующих областях:

- общение в паре и семье во время конфликта;
- организация и реорганизация структуры семьи во время процесса расставания;
- понимание потребностей ребенка;
- юридические проблемы, касающиеся расставания и развода;
- взаимодействие с различными организациями, вовлеченными в процесс расставания и развода.

ДВУХГОДИЧНЫЙ КУРС ПО СИСТЕМНОЙ МЕДИАЦИИ

Курс признан **A.I.M.S.** (Международной ассоциации семейных медиаторов, основанной ETEROPOIESI, Torin - I.S.C.R.A., Modena - ITF, Florence), которая является также спонсором курса.

Курс:

- состоит из 240 часов обучения технологии и личностного развития. Предоставляется в рамках обучения прохождения 80 часов супервизии (30 случаев) и 50 часов практики.
- признан AIMS и дает возможность поступление на 3ий год обучения
- адресован социальным работникам, работникам сферы образования, психологам, семейным врачам, психиатрам, адвокатам, а также всем тем специалистам, которые в ходе своей работы сталкиваются с конфликтами.
- проводится преподавателями ITF Флоренции и ITF Сиены; в учебном процессе также принимают участие российские специалисты в области права.

ПРОГРАММА КУРСА

1ый год

- Основы системных паттернов
- Теория общения
- Нормативная семья и ее жизненный цикл
- Методы наблюдения
- Управление сессиями, в которых участвуют родственники
- Пара и семья во время расставания
- Создание пары, ее развитие и кризис
- Физиология и патология партнерства
- Психологические и юридические аспекты расставания и развода
- Семейная система прав
- Дети и роль родительской семьи
- Работа по родительской семье обучающегося

- Техники и методология системной медиации

2ой год

- От оценки конфликта к процессу семейной медиации
- Анализ запроса, противоречия и контракт на медиацию
- Техники системной семейной медиации по модели AIMS
- Правовые аспекты, касающиеся семьи, расставания и развода.
- Этические и деонтологические аспекты
- Консультирование – медиация – психотерапия: различия и границы

В конце второго года обучения выдается сертификат участия в курсе системной семейной медиации, признанный AIMS, в случае, если общее количество пропущенных занятий не более 20 %. На последнем занятии (не включенном в эти 20%) проводится письменная проверка знаний обучаемого.

Зий год** эта часть курса при желании учащихся может проводиться и на втором году обучения

Каждый студент может закончить обучение, поступив на третий год обучения, подразумевающий 80 часов, в рамках которых должны быть проведены:

- 30 часов супервизии случаев медиации, цена обговаривается с выбранным супервизором;
- 50 часов бесплатной практики, которая проводится в одном из центров Со.Ме.Те или другой организации.

После прохождения этого обучения, написание диссертации и уплаты взноса за экзамен, выпускник будет допущен к экзамену в Совете AIMS. Сдача экзамена позволяет войти в реестр AIMS и получить сертификат, подтверждающий статус Системного семейного медиатора.

Профессор Родольфо де Бернард, Флоренция, Италия

**По вопросам участия в программе обращайтесь
к тренинг - менеджеру ОППЛ**

Юлии Лашевич +7 (916) 834-20-22 lashevichyulia@mail.ru

**По всем вопросам также можно обращаться
к Ответственному секретарю Центрального Совета Лиги
Приходченко Ольге Анатольевне 8750@orpl.ru,
тел. +7 (915) 129-87-50**