

Теория и практика медиации

Чеглова И.А., к.м.н., доцент, вице-президент Профессиональной психотерапевтической лиги.

В статье излагаются теоретические основы и практические аспекты медиации, как новой профессии, так и нового качества жизни, которое, как представляется автору, влечет за собой приобретение медиативной компетентности. Автор рассматривает основные аспекты того, где применяется медиация и как она работает. Рассказывает о том, почему медиативная компетентность фактически определяет новое качество жизни человека, семьи, и, может быть, и общества в целом.

Ключевые слова: медиация, медиативная компетентность, профессиональное применение, новое качество жизни.

Key words: mediation, mediative competence, professional application, new quality of life.

Развитие медиации (процедуры внесудебного разрешения споров) и связанной с этим профессиональной и образовательной деятельности в России санкционировано сверху, и набирает силу и скорость. Совсем недавно, 1 января 2011 г. официально вступил в силу закон о медиации [2]. Чуть позже утверждена Государственная образовательная программа по данной специальности. А тема внесудебного разрешения споров широко обсуждается в юридическом и психологическом сообществах, публикуются комментарии к закону, этой теме посвящаются телепрограммы, издается ряд специализированных журналов, в интернете появляются многочисленные тематические блоги, развиваются информационные и дискуссионные сообщества, посвященные юридическим и психологическим аспектам медиации, развиваются медиативные центры, как при вузах, так и на основе частной коммерческой и социальной инициативы. Традиционный осенний конгресс Профессиональной психотерапевтической лиги заявил медиацию в качестве одной из основных тем.

Наибольший интерес к новой сфере профессиональной деятельности проявили представители двух сообществ – психотерапевтического (психологического) и юридического. При этом юристы считают своим

основным преимуществом знание законодательства и умение работать с документацией по правовой тематике, а психотерапевты и психологи – коммуникативную компетентность и личностную подготовку.

Здесь я кратко изложу основные аспекты того, где применяется медиация и как она работает. И расскажу о том, почему я убеждена, что медиативная компетентность фактически определяет новое качество жизни человека, семьи, и, как знать, может быть, и общества в целом.

Медиация – это процедура, в ходе которой конфликтующие стороны могут на добровольной основе путем переговоров совместными усилиями выработать и закрепить решение, которое будет приемлемым для каждой из сторон и приведет к разрешению конфликта. И поможет им в этом медиатор – лицо, уполномоченное сторонами для осуществления процедуры медиации. Медиатор может получать гонорар за свои услуги, но при этом никоим образом не зависит от сторон и не имеет права принимать решения по существу конфликта.

Фактически стороны (медианты) отвечают в этом процессе за содержательную сторону вопроса, за выработку и выполнение взаимоприемлемого решения, а медиатор – за осуществление соответствующей коммуникативной процедуры, за организацию переговорного процесса, за его следование целевой направленности и психологическую безопасность.

Согласно Закону о медиации сферами применения этой процедуры являются споры, возникающие из гражданских, трудовых и семейных правоотношений.

Медиация является средством выбора в следующих случаях, когда:

- сторонам важны их будущие отношения, интересы (например, в бизнесе, или после развода, когда затронуты интересы детей);
- стороны признают сильное влияние эмоциональной/ценностной/личностной стороны конфликта (например, при разногласиях между партнерами или акционерами);

- важно сохранить полную конфиденциальность (в отличие от судебных процессов, которые, как правило, публичны);

- стороны стоят перед необходимостью выработать всеобъемлющее решение (а правовой спор охватывает лишь часть проблемы, и регулирует бинарным конструктом «да\нет»);

Основные отличия медиации от судебного разбирательства.

Суд – процесс формальный и публичный, который контролируется государством. Суд сфокусирован на поводе к конфликту, сборе доказательств, причин и фактов из прошлого. Регулируется правом, ориентируется на победу одной из сторон, используя слабости позиций другой стороны, применяя стратегию «выигрыш-проигрыш».

В отличие от суда медиация представляет собой конфиденциальный, неофициальный процесс, основанный на автономности участников конфликта. Процесс, при котором учитываются личные убеждения, субъективные интересы, уважаются различия, и точки зрения сторон для создания взаимоприемлемого будущего. Это путь к решению в духе «выигрыш-выигрыш».

Медиативные услуги - это разрешение корпоративных, коммерческих, трудовых, семейных и других споров и конфликтов. Медиаторы, прошедшие обучение, способны помочь разрешить практически любой спор - от семейной неурядицы до сложнейшего многостороннего конфликта в экономической сфере. Применение медиации возможно:

- для создания комплексной системы предупреждения и разрешения споров в корпорациях и компаниях;

- для сопровождения коммерческих проектов и сделок;

- при индивидуальном консультировании;

- в школьной медиации.

Коммерческие организации по всему миру используют медиацию для разрешения споров в следующих случаях:

- По контракту;

- Урегулирование противоречий претензий клиентов;
- Страховые иски и иски о компенсации ущерба;
- Споры по вопросам условий труда и его платы;
- При реализации больших проектов.

Многие организации привлекают медиатора в процессе планирования своей деятельности, а также для организации эффективного диалога с заинтересованными сторонами.

Область семейной медиации:

- Урегулирование споров между родителями и детьми.
- Между братьями и сестрами.
- Конфликты с родственниками.
- По вопросам усыновления (удочерения).
- По вопросам наследования имущества.
- Вопросы по уходу за пожилыми родителями.
- Медиация при разводе.

Происходит процесс медиации на основе следующих принципов, также указанных в Законе:

- Добровольность
- Конфиденциальность
- Сотрудничество и равноправие сторон
- Беспристрастность и независимость медиатора

Для реализации этих принципов используется специальная структура переговорного процесса, которая включает согласование рамочных условий (о чем конкретно идет речь, и как будет организовано взаимодействие) и последующие действия в этих рамках. Практика показывает, что само по себе соблюдение принципа рамочных условий и фазовой модели переговоров является чрезвычайно эффективным и действенным инструментом для обеспечения эффективности переговорного процесса. Поскольку пользуясь этим инструментом, участники всегда могут четко понять, на каком этапе работы они находятся, насколько близки они к согласованным рамочным

условиям и насколько процесс общей работы идет в русле обеспечения их интересов. Вот эти этапы:

1. Прояснение предмета и цели переговоров.
2. Определение списка обсуждаемых тем в рамках предмета.
3. Исследование позиций сторон и выявление их интересов.
4. Согласование интересов в процессе совместного поиска решения.
5. Консенсус, заключение и оформление совместно найденного решения.

Для того, чтобы эта последовательность лучше укладывалась в голове и медиатора, и медиантов, Немецкая школа коучинга и медиации (Санкт-Петербург) предлагает аббревиатуру «ПОИСК».

Базовыми процессами, происходящими в ходе процедуры медиации, являются:

1. Поддержание конструктивных взаимодействий (работа с отношениями) медиантов с тем, чтобы переговоры были эффективны;
2. Согласование интересов сторон с целью разрешения конфликта.

Процесс поддержания конструктивных взаимодействий (работа с отношениями) включает проработку коммуникативных барьеров – преобразование упреков в пожелания, рефрейминг оскорблений и угроз, утилизацию уловок, манипуляций и провокаций, «выпускание пара». А, самое главное, дает медиантам возможность рассмотреть человеческие отношения в аспекте права просить и требовать, проявлять определенное отношение к тем или иным аспектам их коммуникаций и интересов. И они могут получить опыт отношений, основанный на достоинстве и взаимоуважении. Иногда – впервые в жизни.

Процесс согласования интересов сторон предполагает четкое и адекватное установление предмета переговоров таким образом, чтобы оно включало интересы обеих конфликтующих сторон с тем, чтобы у каждой из них оставались бы возможности для маневра и ресурсные сферы, из которых можно было бы черпать творческие решения.

Процесс поиска решения с помощью медиатора либо обучение процедуре медиации формирует весьма важный комплекс знаний и навыков – медиативную компетентность.

Медиативная компетентность, подобно речевой, технической, а, в последнее время, и компьютерной, грамотности, входит в набор качеств, которые определяют качество жизни современного цивилизованного человека.

Далее я намерена обосновать точку зрения, что формирование медиативной компетентности в нашем обществе является стратегически важным общественным продуктом развития медиации в нашей стране и процессом, способным определить важные перспективы развития общества в плане развития качества жизни его граждан и перехода от компрадорского режима к государству с выраженными технологическими и культурно-правовыми перспективами.

В первую очередь я хотела бы очертить само понятие «медиативная компетентность».

Медиативная компетентность включает следующие группы умений и навыков.

Первая группа (личностная) - определяет психологическую способность медиатора руководствоваться в своей деятельности вышеописанными принципами (особенно это касается беспристрастности и независимости). Включает набор техник и приемов саморегуляции, навыки профилактики и коррекции психического заражения.

Вторая группа (технологическая) предполагает умение работать с коммуникативными технологиями:

- умение опираться на фазовую модель переговорного процесса, использовать ее как инструмент;
- владение техниками работы с отношениями в переговорах;
- владение техниками работы с интересами в переговорах;

- умение грамотно обходиться с уловками, манипуляциями и провокациями, утилизируя заложенную в них энергию для реализации интересов сторон и преобразуя по мере возможности, взаимодействие, осуществляемое по принципу «победитель – проигравший» во взаимодействие «победитель – победитель».

Третья группа (процессуальная) - определяет способность направлять процесс переговоров в аспекте его трех основных динамик: - тематической (направленность и последовательность фаз с возвратами при появлении новых содержаний); - психологической (разрядка напряжения, переход от претензий к интересам и желаниям и их согласованию); - групповой (от разрыва к диалогу, от опосредованной коммуникации (например, через медиатора) к восстановлению прямого общения сторон и их соглашению).

Результатом формирования трех этих групп навыков может стать преобразование внутренней карты переговорного пространства, которая у людей, живущих в нашей стране, которой, по мнению социолога В.А. Лефевра, исторически свойственна в основном вторая этическая система (жесткость к людям – мягкость к проблемам).

Преобразование подобной исторически сформированной внутренней карты переговорного пространства связано с приобретением навыка рассматривать процесс коммуникации одновременно с трех позиций:

- своей собственной, утверждая, четко и корректно формулируя, аргументируя и отстаивая собственные интересы;

- противоположной стороны, что позволяет внимательно выслушивать другого человека и, уважая его достоинство, осознавать особенности его позиции по затрагиваемым вопросам и формировать атмосферу творческого поиска взаимовыгодного решения.

- медиатора, отвечающего за процедуру взаимодействия, за ее направленность к взаимовыгодному решению и психологическую безопасность (т.о в психическом пространстве человека сверхжесткий «внутренний критик» имеет шанс преобразоваться в рефлексивный

регулятор коммуникаций – своего рода «внутреннего медиатора», который заботится в первую очередь о комфортности и эффективности взаимодействия с партнером.

Мне представляется, что качество жизни во многом определяется коммуникативной стратегией человека. Именно эффективность этой стратегии определяет уровень реализации человеком своего потенциала, а, таким образом, и качество жизни.

Отсюда и важность освоения базовых принципов и навыков медиативной компетентности, которая может реализовываться в следующих вариантах или уровнях, как их, в частности, определяет Анита фон Хертель, известный психолог, юрист и медиатор из Германии, руководитель Гамбургского учебного центра по медиации, выделяет пять основных вариантов (или уровней, как она пишет) осуществления медиации или реализации медиативной компетентности.

Первый – классическая медиация, когда медианты обращаются к стороннему специалисту, прошедшему специальную подготовку и обладающему необходимой медиативной компетентностью. Второй – внутрисистемная, когда в качестве медиатора выступает, например, руководитель, знакомый с процедурой медиации и обладающий медиативной компетентностью. Третий – медиативные переговоры с привлечением консультантов, знакомых с данной процедурой. Четвертый – медиативные процедуры в форме диалога (с воображаемым медиатором), когда сами медианты в состоянии придерживаться структурной модели медиации. Пятый – медиация с одним участником, когда его оппонент уклоняется от переговоров, а консультант, обладающий медиативной компетентностью, способствует формированию ее у этого медианта. Именно этот вариант чаще всего встречается в моей практике. В основном это касается производственных конфликтов моих клиентов. Реже – семейных. В рамках этой работы клиент знакомится со структурой медиативного процесса, конкретизирует собственные цели и учится работать с целями оппонента,

насколько это возможно, обучается управлять своим вниманием и выдерживать психологическое напряжение. А, когда нужно, и провоцировать психологическое напряжение в ситуации переговоров.

В процессе медиации важны следующие аспекты: интересы, которые отстаивают медианты, отношения, которые между ними имеются, и самочувствие – их и медиатора, который отвечает за организацию процесса.

В процессе переговоров отношения порой накаляются, и даже окружающий воздух наполнен искрами и громовыми разрядами, и уже практически невозможно рассматривать интересы, а нужно позаботиться о самочувствии и состоянии. В таких случаях медиации Анита фон Хертель [1] советует посмотреть на свою собственную ладонь, линии которой образуют букву «М» и улыбнуться. И это поможет выскочить из состояния напряжения, переключиться, «перезагрузиться» и войти в переговорный процесс с новыми силами.

Итак, на мой взгляд, главное в медиативной компетентности – ее способность повышать качество жизни человека, повышая уровень свободы. Для каждого человека – такого, как он есть – развиваться и реализовываться в этой стране и в этом мире – таких, как они есть.

Литература:

1. Фон Хертель, А. Профессиональное разрешение конфликтов. СПб, 2007.
2. Владимирова М.О., Хохлов В.А. Комментарий к Федеральному Закону «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участником посредника (процедуре медиации)». М. 2011.