



**ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ
КОМПЛЕКС
МИНИСТЕРСТВА
ВНУТРЕННИХ ДЕЛ
РЕСПУБЛИКИ
АРМЕНИЯ**



**МОГИЛЕВСКИЙ
ИНСТИТУТ
МИНИСТЕРСТВА
ВНУТРЕННИХ ДЕЛ
РЕСПУБЛИКИ
БЕЛАРУСЬ**

Русакова Г.А., Иванов Е.Е.

**ПОДГОТОВКА МЕДИАТОРОВ-МЕЖДУНАРОДНИКОВ:
ЯЗЫКОВАЯ СПЕЦИФИКА**

Учебно-методическое пособие

**ЕРЕВАН
МОГИЛЕВ**

2024

Рецензенты:

доцент кафедры психологии и коррекционной работы
УО «Могилевский государственный университет имени А.А. Кулешова»,
кандидат психологических наук, доцент *А.З. Джанашиа*

преподаватель кафедры языков Образовательного комплекса полиции МВД РА,
кандидат педагогических наук *М.Ж. Аракелян*

Русакова Г.А., Иванов Е.Е. Подготовка медиаторов-международников:
языковая специфика/Учебно-методическое пособие. Ереван. Могилев. – 79 стр.

В учебно-методическом пособии представлены основные понятия и принципы медиации, поведенческие и языковые модели, а также техники подготовки медиаторов; даны практические примеры поведенческих и языковых компетенций медиатора, необходимых для успешного осуществления медиаторской деятельности. Пособие может быть использовано на специализированных курсах для подготовки медиаторов-международников, а также в процессе преподавания ряда специальных учебных дисциплин в высших учебных заведениях системы МВД.

© Русакова Г.А.

© Иванов Е.Е.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
----------------	---

Часть 1. Понятие и сущность специальности медиатора

1.1 Понятие «медиатор» и «медиаторство»	7
1.2 Активные поведенческие модели подготовки медиаторов.....	18
1.2 Языковые модели и техники подготовки медиаторов.....	25

Часть 2. Практические примеры компетенций медиатора

2.1 Практические примеры поведенческих компетенций.....	43
2.2 Практические примеры языковых компетенций.....	53

Заключение.....	73
------------------------	-----------

Список литературы.....	75
-------------------------------	-----------

ВВЕДЕНИЕ

Несмотря на более чем десятилетний период существования для наших стран медиация как особая, специфическая деятельность по внесудебному разрешению конфликтов является все еще мало известным явлением. Определенные возможности для обращения к посредничеству предоставляет сложившаяся система судопроизводства. Существующий в современном законодательстве претензионный порядок урегулирования спорных вопросов в области гражданского права предусматривает возможность предварительного досудебного рассмотрения дела, при котором судья может помочь спорящим сторонам в достижении согласия.

А после начала судебного разбирательства гражданского дела стороны имеют право прийти к мировому соглашению, которое утверждается судом, если оно соответствует закону и не нарушает законных прав других лиц, после чего дело прекращается. Но, несмотря на то что различные формы привлечения третьей стороны для решения споров существовали давно, никогда до сих пор потребность в преодолении разногласий без суда или альтернативными способами не была столь велика, как в настоящее время.

Немаловажную роль в этом играет опыт посредничества, накопленный в судебной практике других стран. В настоящее время, во всем мире, все более широко обсуждается возможность внедрения медиации и ее разновидностей в широкую практику управления взаимодействием и отношениями людей. Обращаясь к опыту последнего десятилетия можно сказать, что несмотря на недоверие к медиации в нашей культуре, она работает в современных условиях. Можно с уверенностью говорить об успешном применении медиации в общественных и социальных конфликтах, а также в бизнес-конфликтах. В некоторых проблемных ситуациях для снятия напряжения в конфликте возможно использование отдельных этапов медиации.

Поэтому по-прежнему самыми актуальными задачами развития медиаторства сегодня в нашей стране являются популяризация идей

конфликтологии и медиации, развитие организационных форм деятельности медиатора и подготовка квалифицированных кадров, способных ее осуществлять.

Главной целью пособия является представление медиаторства как системы характерных поведенческих и языковых моделей. В рамках данной цели проходит ознакомление обучающихся с общественно-правовой базой медиаторства в Республике Армения и Республике Беларусь; представление основных понятий, принципов, поведенческих и языковых моделей медиаторства; анализ практических примеров поведенческих и языковых компетенций медиатора.

Учебно-методическое пособие состоит из двух частей. В первой - теоретической части рассматривается само понятие медиаторство и его сущность, основные принципы и этапы осуществления медиаторства, закреплённость понятия в нормативно-правовых документах Республики Армения и Республики Беларусь. Также в данной части представлены поведенческие и языковые модели и техники подготовки медиаторов. Во второй - практической части приводятся практические примеры поведенческих и языковых компетенций медиатора, необходимых для успешного осуществления медиаторской деятельности.

Представленный в работе материал обладает теоретической и практической значимостью и может быть использован для подготовки медиаторов-международников на специализированных курсах, а также в процессе преподавания ряда специальных учебных дисциплин в ведомственных высших учебных заведениях. Отдельные части учебно-методического пособия предлагается использовать при преподавании и подготовке учебно-методического обеспечения дисциплин «Риторика», «Профэтика», «Психология в деятельности милиции общественной безопасности», «Конфликтология и профессиональная коммуникация».

Учебно-методическое пособие также адресовано широкому кругу лиц, заинтересованному в досудебном и бесконфликтном решении проблемных ситуаций.

ЧАСТЬ 1. ПОНЯТИЕ И СУЩНОСТЬ СПЕЦИАЛЬНОСТИ МЕДИАТОРА

ПОНЯТИЕ «МЕДИАТОР» И «МЕДИАТОРСТВО»

В последние годы в СМИ все чаще появляется информация о конфликтах между представителями структур МВД и простыми гражданами. К сожалению, нередко такие споры решаются не мирно, а с применением физической силы. Что, естественно, приводит к снижению степени доверия граждан к полиции. В связи с этим в этом поле остро встаёт вопрос о том, должны ли сотрудники МВД быть медиаторами? Умение силовиков успешно урегулировать межличностные конфликты является немаловажным фактором эффективной работы. Это касается как конфликтов с гражданами, так и конфликтов с другими сотрудниками ОВД. Обладание навыками медиаторов также необходимо и для обеспечения социального согласия и поддержания здорового социально-психологического климата внутри коллектива.

Альтернативное разрешение споров явление достаточно новое. Основная специфика этого явления – ориентированность не на выяснение правоты одной из сторон спора, а на достижение консенсуса путём переговоров. В настоящее время участники гражданского оборота всё больше обращаются к альтернативному разрешению споров, которое выгодно отличается от государственного судопроизводства низкими издержками, возможностью выбора арбитров, оперативностью, конфиденциальностью, упрощённой процедурой.

Особое место среди альтернативных способов разрешения споров занимает посредничество - медиация.

К настоящему времени данная технология, в прошлом элитарная, базирующаяся на вековом опыте дипломатов, стала известной широким массам и оформилась в значимый социально-правовой институт. Повсеместно в мировом масштабе медиация получает законодательное закрепление как альтернативный способ разрешения споров, будучи призванной содействовать

конфликтующим сторонам в самостоятельном без обращения в суд урегулировании конфликтной ситуации путем переговоров.

Медиация (от лат. *medius* – занимающий середину между двумя точками зрения) – это процедура примирения конфликтующих сторон путем их вступления в добровольные переговоры с помощью третьей стороны – посредника (медиатора), оказывающего содействие для урегулирования спора.

Вместе с тем термин «медиация» в современном понимании обозначает совершенно новый способ посредничества, специально разработанный для урегулирования конфликтов с использованием последних научных достижений в сфере конфликтологии и практической психологии. Медиация – это инновационная интеллектуальная технология, представляющая собой обоснованный комплекс приемов, методов и процедуры организации и ведения переговоров под руководством посредника.

Моделей медиации в мире много, но все они опираются на следующие принципы: добровольность участия в процедуре, беспристрастность и нейтральность со стороны медиатора, конфиденциальность, прозрачность, принятие и уважение сторон медиатором и сторонами друг друга. Всё остальное: модели, подходы, различия в проведении самой процедуры урегулирования конфликта – могут быть разными.

Медиатор в полиции - это специалист, который играет ключевую роль в разрешении конфликтов между гражданами и правоохранительными органами. Основная цель медиатора в полиции состоит в том, чтобы помочь в нахождении взаимоприемлемого решения для всех сторон в конфликте, не прибегая к судебному разбирательству. На Западе к помощи медиаторов прибегают при необходимости ведения переговоров с террористами, при захвате заложников, в связи со сложностями во взаимопонимании с несовершеннолетними правонарушителями, для предотвращения совершения суицида - для всего этого необходимо владеть навыками «заговаривать», выводить из стрессового состояния, объяснять, рассуждать, «снимать» напряжение и т.д.

Комплекс умений медиатора, которые конечной своей целью имеют - оказание помощи в разрешении возникающих споров и конфликтов, включает в себя использование специальных навыков коммуникации, сформированные умения посредничества, понимание законов и умение донести их требования в доступной форме. Медиаторы обычно обучены основам права, психологии конфликтов, эмпатии, техникам урегулирования споров. Медиаторы в полиции работают на установление доверия между сторонами, помогают им выразить свои позиции, находят общие точки зрения и помогают разработать взаимовыгодное решение. Это важно для обеспечения общественной безопасности и поддержания гармоничных отношений между гражданами и правоохранительными органами.

Сегодня во всём мире при разрешении различных споров к помощи медиаторов прибегают всё чаще, причём статистика показывает, что в 80% случаев медиатор разрешает спор успешно, а исполняемость решения, вынесенного по спору, в 2 раза выше, чем в суде.

Согласно Закону Республики Армения «О медиации» /Принят 13.06.2018/ **медиатор** – это независимое, беспристрастное, незаинтересованное в исходе дела физическое лицо, проводящее медиацию с целью разрешения спора между сторонами путем примирения. Медиатор вправе осуществлять свою деятельность как индивидуально, так и в постоянно действующем медиаторском учреждении. /Ст. 3/.

Медиация проводится на основе принципов добровольности, конфиденциальности, равноправия сторон, независимости и беспристрастности медиатора. /Ст. 4/.

Медиатор имеет право:

- 1) организовывать в процессе медиации встречи как со всеми сторонами медиации вместе, так и с каждой стороной медиации в отдельности;
- 2) свободно применять незапрещённые законом методы медиации;

- 3) получать плату за свои услуги, за исключением предусмотренных законом случаев;
- 4) рекламировать свои услуги.

Медиатор обязан:

- 1) до начала медиации давать разъяснения сторонам медиации о своей роли, характере процесса медиации, последствиях соглашения о примирении и, при необходимости, последствиях недостижения такого соглашения;
- 2) отказываться от проведения медиации, если считает, что его участие в процессе медиации приведет к нарушению какого-либо принципа медиации или правил поведения медиатора;
- 3) соблюдать принципы медиации и правила поведения медиатора;
- 4) проходить ежегодную обязательную переподготовку медиаторов. /Ст.6/.

Выявленные или высказанные в ходе медиации сведения являются конфиденциальными и могут быть обнародованы с письменного согласия сторон или в других случаях, предусмотренных законом. Медиатор, стороны или любое лицо, участвовавшее или участвующее в медиации, не могут быть допрошены в качестве свидетеля относительно сведений, которые стали им известны в ходе медиации, за исключением случаев, предусмотренных Уголовно-процессуальным кодексом Республики Армения. /Ст. 7/.

Медиация требует соблюдения выполнения ряда принципов: добровольность; нейтральность; беспристрастность медиатора; равноправие сторон и конфиденциальность.

Первый принцип медиации — добровольность. В отличие от судебной тяжбы, вступление всех спорящих сторон в процесс медиации является добровольным, а медиатор — свободно выбранным. Никто не может заставить стороны участвовать в медиации, если они не хотят этого по какой-либо причине. Этот принцип проявляется и в том, что все решения принимаются только по взаимному согласию сторон, и в том, что каждая сторона в любой момент может отказаться от медиации и прекратить переговоры.

Второй принцип, который обязательно должен соблюдаться в процессе медиации, — принцип нейтральности медиатора. Важно, чтобы медиатор сохранял независимое, беспристрастное отношение с каждой из сторон и обеспечивал им равное право участия в переговорах. Естественно, что медиатор — человек, и у него могут возникать свои чувства и оценки по поводу правильности или справедливости поведения какой-либо из сторон, симпатии или предубеждения в отношении конфликтующих сторон. Однако все свои чувства и оценки посредник обязан оставить за пределами процесса медиации. У профессионалов есть такое правило: на медиацию идти «пустым», т.е. без каких-либо предубеждений. Если медиатор чувствует, что ему трудно сохранить нейтральность, что ему не удаётся избавиться от возникающих у него эмоциональных оценок, он должен отказаться от ведения процесса.

Третий принцип — равноправие сторон. Ни одна из сторон не имеет никаких процедурных преимуществ. Им предоставляется одинаковое право высказывать свои мнения, определять повестку переговоров, оценивать приемлемость предложений и условий соглашения и иметь равное время для индивидуальной работы с медиатором.

Четвертый принцип медиации — конфиденциальность. Следование этому принципу предполагает, что все, о чём говорится или обсуждается в процессе медиации, остается внутри этого процесса. Этим медиация тоже весьма отличается от суда, где конфиденциальность противоречила бы принципу публичности судебного разбирательства (полученная в процессе медиации информация о совершенных или готовящихся уголовных преступлениях, не может быть скрыта медиатором от правосудия).

Все записи, которые ведёт медиатор для заметок в процессе работы, уничтожаются. Посредник не может выступать в качестве свидетеля, если дело будет все-таки передано в суд. Посредник не имеет права сообщать одной стороне информацию, которую он получил от другой в процессе индивидуальной беседы, если не получил на это специального разрешения или просьбы от сообщившего информацию. Следует заметить, что принцип

конфиденциальности абсолютно обязателен для медиатора. Что же касается сторон, то они имеют возможность не соблюдать конфиденциальность, если для них в этом нет необходимости. Однако медиатор должен обязательно обсудить этот вопрос, чтобы сделать переговоры более открытыми и безопасными для сторон.

Для того, чтобы обеспечить реализацию всех указанных принципов, медиатору приходится прилагать немалые усилия, он должен хорошо владеть методами, позволяющими создать атмосферу корректного, делового, рационального обсуждения спорных проблем и исключить всякого рода манипуляции.

В Республике Беларусь стимулированию развития медиации как института гражданского общества, имеющего целью предотвращение и оперативное внесудебное урегулирование социальных конфликтов, уделяется значительное внимание. В частности, в развитие положений, предусмотренных Указом Президента Республики Беларусь от 10 апреля 2002 г. № 205 «О Концепции совершенствования законодательства Республики Беларусь»¹ и от 10 октября 2011 г. № 454 «О мерах по совершенствованию деятельности общих судов Республики Беларусь» о разработке согласительной процедуры досудебного урегулирования спора, направленной на разрешение возникших разногласий до судебного разбирательства, принят Закон Республики Беларусь от 12 июля 2013 г. «О медиации».

Одним из отличительных признаков медиации как технологии и самостоятельного альтернативного способа разрешения споров выступает специальная подготовка посредника. Принцип профессионализма отмечен в числе фундаментальных, наиболее общих начал организации и осуществления медиации наряду с добровольностью, конфиденциальностью, независимостью и беспристрастностью медиатора, равноправием и сотрудничеством сторон.

Требование компетентности медиатора воспринято отечественной правовой системой Республики Беларусь. Особенность правового регулирования процедуры медиации в Республике Беларусь состоит в том, что

переговоры сторон по урегулированию конфликта (спора) организуются и проводятся третьим нейтральным лицом (медиатором), прошедшим специальное обучение.

Ст. 4 Закона Республики Беларусь «О медиации» от 12 июля 2013 г. предусмотрено, что медиатором может быть лицо, прошедшее подготовку в сфере медиации в порядке, установленном Министерством юстиции Республики Беларусь. В соответствии с Постановлением Министерства юстиции Республики Беларусь «О некоторых вопросах подготовки в сфере медиации» от 17 января 2014 г. № 12 подготовка в сфере медиации осуществляется учреждениями дополнительного образования взрослых (иными учреждениями, которым предоставлено право осуществлять образовательную деятельность) по образовательным программам обучающих курсов, утвержденным по согласованию с Министерством юстиции Республики Беларусь для лиц, имеющих высшее юридическое образование, в объеме 140 часов, для лиц, не имеющих высшего юридического образования – в объеме 170 часов.

Методы и техники медиации включают в себя элементы конфликтного менеджмента, эффективного ведения переговоров, групповой динамики, коммуникативного и поведенческого тренинга, проблемно-ориентированной системной терапии, клиент-центрированной терапии, фасилитации, модерации и коучинга, специально адаптированных для процедуры медиации.

Для успешной реализации своих функций посредник (медиатор) должен овладеть целым рядом специальных компетенций, что требует серьезного обучения. По причине того, что медиатор осуществляет общение одновременно с двумя сторонами, находящимися к тому же в состоянии конфликта (что предполагает осложнение коммуникации негативными эмоциями), медиацию метафорически определяют, как «коммуникацию в квадрате».

Медиатор как лицо, работающее в условиях конфликтного социального взаимодействия, должен знать, какие бывают конфликты, как они развиваются и что стимулирует их эскалацию (деэскалацию), кто выступает их участниками

(явными, неявными, сторонами, пособниками, организаторами, сочувствующими, подстрекателями, жертвой), уметь диагностировать, на каком этапе находится конфликт и правильно войти в него для оказания помощи конфликтующим сторонам, сохраняя нейтральность (поскольку для конфликтологии является аксиоматичным, что расширение конфликта по участникам влечет его эскалацию).

Медиатор должен владеть навыками восстановления общения между конфликтующими сторонами и управления коммуникацией. В психологическом контексте медиация – это «коммуникация между сторонами, организованная посредником, отягощенная негативными эмоциями, жестким отстаиванием своей позиции, стопроцентной уверенностью в своей правоте, непониманием своих истинных интересов, иррациональным поведением (неразумным), желанием отомстить и т.п.».

Чтобы создать условия для конструктивного обсуждения ситуации, дать участникам возможность разобраться в своих истинных потребностях, помочь им услышать и понять позицию другой стороны, для медиатора важно овладение такими коммуникативными техниками, как анализ вербальных, паравербальных и невербальных сигналов, подстройка (установление раппорта), эмпатийное слушание, вербализация чувств, рефрейминг, активное слушание (эхо-повтор, перефразирование, резюме, прояснение), правила постановки вопросов, аргументации и контраргументации.

Поскольку медиация – это процедура организации переговоров, медиатору необходимы знания о типах переговоров (дистрибутивные и интегративные), переговорных стилях (жесткий и мягкий), стадиях переговорного процесса, правилах подготовки к переговорам, способах преодоления тупика, перехода от дистрибутивных к интегративным переговорам, технике мозгового штурма, позволяющей сформировать банк предложений по разрешению проблемы, выступающей предметом переговоров. Медиатор должен иметь представление о таблице переговоров, начальном, последующих (предложения отступления), сигнальном и финальном

предложениях, уметь помочь сторонам осознать свои цели в переговорах, а также последствия сорванных переговоров, сформулировать повестку переговоров.

К тому же медиатору необходимы знания в сфере собственно технологии медиации – ознакомление с принципами и последовательностью действий, которых он должен придерживаться с целью обеспечения результативности переговоров. При этом в плане овладения основами медиативной технологии наиболее важным оказывается уяснение не столько структуры (внешней стороны) переговоров, а именно принципов, на которых эти переговоры должны строиться. В первую очередь это касается принципа нейтральности (независимости) медиатора.

Как правильно отмечает О.В. Аллахвердова, «не составляет труда выслушать стороны и дать им совет, как решить ситуацию. Иногда, чтобы избавиться от конфликта, стороны думают, что этого достаточно для урегулирования спора. Однако основное отличие ситуации медиации от других ситуаций заключается в том, чтобы стороны, справившись со своими эмоциями, преодолели когнитивный диссонанс своих картин мира и самостоятельно приняли решения о своем будущем поведении, т.е. изменились в соответствии не только со своими желаниями, но и желаниями другого».

Широкое распространение получило определение медиации как современной юридической технологии. По мнению С.К. Загайновой, медиатор должен обладать юридическими знаниями, поскольку законодательство о медиации закрепляет модель правовой медиации – медиации для разрешения правовых споров. В связи с этим в качестве наиболее простого и экономичного способа обосновывается подготовка медиаторов из числа профессиональных юристов. Отмечается, что сформировать у юристов необходимые для медиации компетентности, обучить соответствующим техникам и процедуре существенно проще, нежели дать серьезные юридические знания. Данный термин отражает факт, что медиативная технология была успешно воспринята правом и

внедрена в практическую правоприменительную деятельность по предупреждению и разрешению правовых конфликтов.

Таким образом, обучение медиатора предполагает приобретение знаний и овладение навыками в сфере конфликтологии, теории коммуникации, теории переговорного процесса, технологии медиации. В связи с этим медиативная (медиационная) компетентность определяется как совокупность профессиональных знаний и навыков в области медиации, эффективной коммуникации, в анализе структуры конфликта, в организации и ведении переговоров.

О. Н. Здрок отмечает, что при освоении технологии медиации каждый из сотрудников проходит четыре этапа. Приступая к изучению медиации, сотрудник находится на уровне неосознанной некомпетентности, когда есть определенное представление о том, как вести себя в конфликте, что необходимо конфликтующим, в чём заключается его роль как посредника. По мере углубления в изучаемую область наступает этап осознанной некомпетентности – неприятное для взрослого ощущение, что он чего-то не знает и делать не умеет, осознание того, что медиация – это совершенно иной, неиспользованный ранее, механизм коммуникации, подчиненный иным принципам, требующий значительных усилий в отказе от привычных автоматических паттернов общения и замене их новыми. Затем – этап осознанной компетентности. На данном этапе – любое простое, на первый взгляд, действие (например, эхо-повтор или перефразирование речи говорящего, постановка открытого вопроса) будет требовать полного сосредоточения, напряженного внимания и постоянного контроля сознания, будет казаться невероятно сложным и даже каким-то искусственным. Систематическая тренировка новых приемов и техник постепенно позволит довести их до автоматизма и выйти на уровень неосознанной компетентности (уровень мастера), когда станет возможным применять техники (например, анализировать положение тела человека во время переговоров, осуществлять рефрейминг), практически не задумываясь и не вспоминая теорию. На уровне

мастера проявится творческий характер медиации – возможность самостоятельно определять стадийность и порядок использования определенных коммуникативных техник. Как показывает практика, медиация является достаточно ситуативной и не всегда предполагает обязательное наличие стадий, перечисляемых в учебной литературе. В зависимости от подготовленности сторон, специфики спора, хода беседы отдельные этапы могут быть опущены или выполнены в иных местах.

Кроме того, каждый, кто заявляет себя в качестве медиатора, должен понимать степень принимаемой на себя социальной ответственности. Медиация – это не просто технология, которая представляет собой алгоритм действий, требующий освоения и последующего применения на практике. Это не просто альтернативный способ урегулирования правовых споров, который призван, как это часто звучит в настоящее время, снизить судебную нагрузку. Медиация – это «новая идеология человечества, требующая обеспечения свободы каждого через согласование своих действий с другими».

АКТИВНЫЕ ПОВЕДЕНЧЕСКИЕ МОДЕЛИ ПОДГОТОВКИ МЕДИАТОРОВ

Поведенческая модель – это теоретический подход или концепция, которая сосредотачивается на изучении человеческого поведения в определенных условиях или ситуациях. Она описывает и объясняет, какие факторы влияют на поведение людей и как они реагируют на различные стимулы или ситуации.

К характеристикам поведенческой модели относятся:

1. Ориентированность на поведение, когда основное внимание фокусируется на изучении конкретных действий, реакций и образов поведения людей в различных ситуациях.
2. Изучение влияния стимулов, того, как внешние факторы, например, условия окружающей среды или социальные факторы, влияют на то, как мы действуем.
3. Подчинение обучению и опыту, поскольку поведение формируется и изменяется именно благодаря обучению, опыту, воздействию системы наград и наказаний.
4. Акцент на наблюдении за поведением и его анализ, чтобы предсказывать и объяснить будущие действия.

Остановимся на основных поведенческих моделях.

Эмпатическое слушание или модель «Фасилитация» - поведенческая медиаторская модель, когда медиатор должен активно слушать обе стороны, проявлять понимание и эмпатию к их точкам зрения, это активный и эффективный способ коммуникации, включающий в себя не только внимательное восприятие слов собеседника, но и понимание его эмоций, чувств и точки зрения. Основная цель эмпатического слушания – почувствовать, увидеть и понять ситуацию с точки зрения другого человека. К ключевым

аспектам эмпатического слушания можно отнести активное присутствие, которое состоит в полной концентрации на собеседнике, установлении контакта глазами, открытом телесном положении и активном проявлении интереса к тому, что он говорит. Эмпатическое слушание включает в себя понимание без осуждения, предполагающее открытость и безусловное принятие чувств и мнений собеседника, даже если они отличаются от ваших собственных.

Чтобы показать, что вы внимательно слушаете собеседника и понимаете его точку зрения, используется прием «подтверждение понимания», который включает в себя повторение и перефразирование мыслей собеседника.

Эмпатическое слушание также включает в себя понимание и выражение сочувствия по отношению к эмоциональному состоянию собеседника – эмоциональную поддержку, а также включает невербальные знаки - тон голоса, жесты и мимика, которые помогают передать понимание и эмпатию.

В эмпатическом слушании могут использоваться *следующие приёмы*:

- установление с собеседником адекватного глазного контакта;
- слушающий не прерывает говорящего и не отвлекается на другие занятия;
- проявление заинтересованности в разговоре путём вопросов или выражения своего мнения;
- подтверждение высказываний собеседника межфразовыми реакциями, такими как кивок головы, мимика, восклицания и т.д.;
- повторение или резюмирование высказанных мыслей, чтобы утвердить понимание;
- демонстрация эмоционального отношения к рассказанному, проявление сочувствия или других эмоций;
- активное использование невербальных сигналов, таких как мимика, жесты и позы, демонстрирующих активное слушание;

- использование уточняющих вопросов или просьб о разъяснении непонятных моментов.

Эмпатическое слушание позволяет установить глубокий контакт с другим человеком, способствует построению доверительных отношений и помогает разрешать конфликты. Оно является ключевым элементом эффективной коммуникации как в профессиональной сфере, так и в повседневной жизни.

Эффективное коммуникативное взаимодействие или модель «Преобразующая» является ключевой поведенческой моделью для медиатора, поскольку его задача - облегчить разрешение конфликтов через грамотное общение с участниками спора.

Эффективное коммуникативное взаимодействие как модель включает в себя нейтральность и беспристрастность, поскольку медиатор должен быть нейтральным и обеспечивать справедливое беспристрастное взаимодействие между сторонами. Он не должен принимать ни одну, ни другую сторону, а должен сконцентрироваться на том, чтобы помочь сторонам достичь взаимоприемлемого решения.

Медиатор помогает сторонам в общении и обмене информацией, помогает им понять и выразить свои интересы и потребности, а также искать возможные варианты решений. Медиатор содействует созданию доверия между сторонами и нахождению компромисса.

Ключевой аспект модели медиатора - это создание условий для открытого и эффективного общения между сторонами. Медиатор помогает сторонам прояснить свои мысли, обсудить свои чувства и эмоции, а также дать возможность выслушать друг друга без прерываний и оскорблений. Он обеспечивает активное слушание и эмпатическое понимание.

Медиатор помогает сторонам управлять эмоциями и конфликтами в процессе общения. Он предоставляет сторонам возможность высказаться и

выразить свои чувства, но контролирует процесс, чтобы предотвратить эскалацию конфликта. Медиатор также может использовать различные техники, чтобы помочь сторонам лучше понять друг друга.

Медиатор помогает сторонам разработать соглашение или план действий, который будет основан на их интересах и потребностях. Цель медиатора - достичь устойчивого решения, которое будет удовлетворять обе стороны и будет успешно реализовано в долгосрочной перспективе.

В эффективном коммуникативном воздействии могут использоваться *следующие приёмы*:

- приём активного слушания;
- демонстрация нейтральности, ведь медиатор должен оставаться нейтральным и беспристрастным, чтобы не создавать предпочтений или предвзятостей в отношении участников;
- создание атмосферы доверия и поддержки, чтобы участники чувствовали себя комфортно во время коммуникации;
- позитивный подход, когда вместо конфликта и противостояния поощряется конструктивный диалог и коллаборация;
- эмоциональная восприимчивость и управление эмоциями, потому что эмоции влияют на коммуникацию и результаты медиации;
- техника рефрейминга, помогающая участникам видеть проблему с другой, например, приём переформулирования высказываний участников для снятия напряжения;
- приём эффективных вопросов, предполагающий умение формулировать самые разнообразные по форме и целям вопросы;
- развитая эмпатия, позволяющая установить более глубокую связь с собеседниками, помочь им решить конфликт через способность сочувствовать и сопереживать эмоциональному состоянию участников;
- объективный и независимый анализ ситуации и фактов;

- умение сформулировать и закрепить достигнутое соглашение таким образом, чтобы оно было понятным и принятым участниками, обеспечить его последующую реализацию и мониторинг.

Управление эмоциями или модель «Трансформативная» можно рассматривать как активную поведенческую модель медиатора, которая помогает людям осознать, регулировать и выражать свои эмоции эффективным образом. Медиатор играет роль посредника между людьми в конфликтной ситуации и помогает им найти взаимоприемлемое решение. Когда люди находятся в эмоционально накалённой ситуации, их способность к разумному рассуждению и принятию взвешенных решений может быть снижена. Управление эмоциями помогает снять эмоциональное напряжение и представить возможности для конструктивного взаимодействия.

Медиатор, работающий с людьми в конфликтной ситуации, может использовать различные методы управления эмоциями. Он может помочь сторонам идентифицировать и понять, как свои эмоции, так и эмоциональные подтексты, которые могут быть связаны с конфликтом, может помочь сторонам выразить свои эмоции таким образом, чтобы они были услышаны и поняты другой стороной правильно.

Управление эмоциями также включает в себя умение регулировать эмоциональные реакции. Медиатор может научить стороны техникам саморегуляции, таким как дыхательные упражнения, медитация или практика осознанности. Эти методы помогают снять эмоциональное напряжение и восстановить способность к разумному рассуждению.

Важным аспектом управления эмоциями является также умение эмоционально интеллектуально общаться. Медиатор может научить стороны общаться открыто и эмоционально осознанно. Это позволяет сторонам выразить свои потребности и интересы, а также вступить в эмпатическую связь с другой стороной.

В целом, управление эмоциями в роли активной поведенческой модели медиатора способствует созданию безопасного и эмоционально

поддерживающего пространства для сторон в конфликте. Это позволяет им работать вместе над поиском взаимоприемлемых решений и достижением мирного урегулирования конфликта.

Техника урегулирования конфликтов или модель «Формативная» – активная поведенческая модель, набор стратегий и методов, используемых для разрешения или смягчения конфликтных ситуаций поиска компромиссов.

Характеристика техники урегулирования конфликтов включает в себя:

- эффективную коммуникацию с помощью различных коммуникативных навыков, таких как активное слушание, ясное выражение мыслей и эмпатия, благодаря применению которых конфликтные стороны смогут найти общий язык и достигать взаимоприемлемых решений;
- технику медиации, включающую в себя использование третьей независимой стороны, называемой медиатором, для урегулирования конфликта /беспристрастная площадка для обсуждения, помощь в определении общих интересов и потребностей сторон, поиск взаимовыгодных решений, прозрачность и справедливость процесса урегулирования/;
- тимбилдинг - процесс совместного построения команды, направленный на укрепление взаимодействия и повышение эффективности работы внутри коллектива /проведение различных командных тренингов и упражнений/;
- заинтересованное примирение - конфликтные стороны активно ищут решения, которые удовлетворяют обеим сторонам, учитывая их общие потребности и цели;
- техника арбитража - использование независимого эксперта или группы экспертов, называемых арбитрами, для принятия решения по конфликту, которые исследуют и анализируют представленные факты и доказательства, после чего принимают необратимое решение, которое стороны обязаны выполнить.

Техника урегулирования конфликтов может включать как одну, так и комбинацию различных методов, в зависимости от особенностей конфликта и потребностей сторон. Эти подходы помогают найти справедливые и долгосрочные решения, улучшить коммуникацию, сохранить отношения и обеспечить позитивные взаимодействия между людьми.

В каждой из этих моделей медиатор выступает в роли активного участника процесса, который помогает сторонам конфликта достичь согласия и разработать удовлетворительное решение.

Таким образом, любая из представленных поведенческих моделей медиатора-полицейского представляет собой действенный подход к разрешению конфликтов и урегулированию споров, в котором медиатор (человек, нейтрально проводящий процесс согласования сторон) являющийся также и полицейским, характеризуется нейтральностью, способностью решать задачи по координации процесса разрешения конфликта и обеспечения его безопасности, конфиденциальностью, эффективной коммуникацией, эмоциональной стабильностью, а также способностью быстро проверить объективность информации, правильно оценить каждую конкретную ситуацию. Основной целью поведенческой модели медиатора-полицейского является содействие справедливому и мирному разрешению конфликтов, обеспечение безопасности и удовлетворение интересов всех сторон.

ЯЗЫКОВЫЕ МОДЕЛИ И ТЕХНИКИ ПОВЕДЕНИЯ МЕДИАТОРА

Конфликт как коммуникативная проблема - столкновение противоположных интересов, взглядов, стремлений; серьёзное разногласие, острый спор, приводящий к борьбе. Возникновение напряжения при разговоре может зависеть от различных факторов, как от индивидуальных особенностей участников, так и от условий общения.

Конфликт – взаимодействие между людьми, характеризуемое возникновением и столкновением противоречий в их отношениях.

Причины конфликтов:

1) неадекватная самооценка и неадекватные представления людей:

- при завышенной самооценке критика воспринимается как оскорбление;
- при заниженной самооценке критика также чревата конфликтами, к чему еще добавляются глубокие внутриличностные переживания самого субъекта;
- при неправильно полученной или понятой информации индивидом о самом себе или из-за неспособности эту информацию получить;

2) несоответствие социальных ролей.

Несовместимость ролей, которые необходимо выполнять человеку в данный момент или различные представления индивидов о содержании одной и той же роли. Например, даже при хороших отношениях с родителями подростки не терпят их присутствия в компании своих сверстников:

- групповая дискриминация. Представляет деление на «своих» и «чужих», что приводит к пренебрежительному отношению к «чужим» и нападкам на них;
- ограниченность ресурсов, подлежащих распределению. Под ресурсами можно понимать любой объект конфликта.

Причины становятся источниками конфликта, когда они не позволяют личности или группе реализовывать свои потребности, задевают личные или групповые интересы, ограничивают их деятельность и поведение.

К основным факторам, способствующим возникновению напряжения при разговоре можно отнести следующие:

- различия во взглядах и ценностях, когда участники разговора имеют различные точки зрения, ценности или убеждения, это может вызвать конфликтные ситуации;
- недопонимание и неверные предположения;
- эмоциональное напряжение у одного или обоих участников разговора;
- коммуникативные барьеры: недостаточные навыки общения, неправильный выбор языка, культурные различия или барьеры в использовании невербальных сигналов;
- отсутствие внимания и активного слушания;
- недостаток толерантности к различиям и невыраженное уважение к собеседнику;
- неразрешенные проблемы и обиды из прошлого;
- особенности конкретной ситуации, например, стрессовые обстоятельства, срочность решения вопроса или неопределенность;
- использование агрессивных стратегий общения, таких как перебивание партнера; принижение партнера, негативная оценка его личности; резкое убыстрение темпа беседы; избегание пространственной близости и контакта глаз с партнером; обвинения, угрозы, наказания и др.

Деструктивные характеристики стиля спора обычно являются преградой для эффективного разрешения конфликтов и создания здоровых отношений. Анализ этих характеристик может помочь понять, какие элементы необходимо избегать для построения более позитивного и конструктивного подхода к разрешению конфликтов.

Вот несколько типичных деструктивных характеристик стиля спора:

- агрессия, которая выражается в чрезмерной враждебности, насилии или угрозах в отношении другой стороны (оскорбительные высказывания, физическое нападение, использование угроз и др.);

- избегание, проявляющееся в уходе от конфликта, отказе от обсуждения проблем, избегании ответственности за разрешение ситуации;
- манипуляции - использование хитрых или обманных методов с целью управления ситуацией (ложь, обман, скрытные действия с целью повлиять на ход событий и др.);
- эгоистичность, выражаемая в неудержимом желании быть правым, даже за счет ущемления интересов других;
- обвинения, когда делается акцент не на решении проблемы, а на поиске виновного, постоянные обвинения, уход от ответственности, уклонение от собственных ошибок;
- пассивное агрессивное поведение через «невысказывание» прямых обид или жалоб, саркастические замечания, пассивные саботажы, игнорирование и др.;
- фиксация на старых обидах, постоянное прокручивание прошлых обид, раздувание конфликта вместо поиска решения текущей ситуации.

Конфликты можно классифицировать по разным основаниям.

По способу разрешения:

- антагонистические – предполагают способы их разрешения в виде разрушения структур всех конфликтующих сторон, кроме одной, или полного отказа всех конфликтующих сторон, кроме одной, от стремления достичь своих целей.
- компромиссные – допускают несколько вариантов разрешения за счет взаимного изменения целей участников конфликта, выбора способов решения, изменения сроков реализации поставленных задач, изменения условий взаимодействия и т. д.

По природе возникновения:

- социальные – высшая стадия развития противоречий в системе отношения людей, социальных групп, социальных институтов, характеризующихся усилением противоположных тенденций и интересов социальных общностей и индивидов.

- межгосударственные.
- национальные.
- этнические.
- межнациональные.
- организационные – протекающие в рамках предприятий, организаций и их подразделений и являющиеся следствием организационного регламентирования деятельности личности: функционального закрепления за работниками прав и обязанностей, внедрения формальных структур управления, распределительных отношений в организациях и т. д.
- эмоциональные (личностные) – эти конфликты вызываются чувством зависти, антипатии, обусловлены быстрой реакцией индивида на ущемление его интересов.
по направлению воздействия:
- вертикальные – предполагающие взаимодействие субъектов вертикального подчинения: руководитель – подчиненный, предприятие – вышестоящая организация.
- горизонтальные – предполагающие взаимодействие равных по иерархической власти субъектов.
По преобладанию последствий для участников:
- конструктивные – в качестве своих последствий несут преимущественно позитивные функции для группы, личности: сплочение коллектива, выработки новых решений сложных задач и т. д.
- деструктивные – ведут преимущественно к разрушению организаций, в которых они происходят.
По степени выраженности:
- открытые – характеризуются открытым столкновением оппонентов.
- скрытые – при таких конфликтах отсутствуют агрессивные действия между конфликтующими сторонами, но используются косвенные способы воздействия.

- потенциальные – предполагают наличие конфликтной ситуации, но открытого столкновения не происходит, существует скрытое противодействие.

По количеству участников:

- внутриличностные – столкновение внутри личности равных по силе, но противоположно направленных мотивов, потребностей, интересов.
- межличностные – столкновение индивидов между собой.
- между личностью и группой – возникают при несоответствии поведения личности нормам группы, ее ожиданиям.
- межгрупповые – при которых конфликтующими сторонами выступают социальные группы, преследующие несовместимые цели и препятствующие осуществлению своих намерений.
- внутригрупповые конфликты:

безысходности – для вовлеченных в них участников нет удовлетворительного выхода, поскольку взаимоотношения людей являются несовместимыми; разрешение конфликта полный разрыв отношений;

неопределенности – при неопределенном, неоднозначном, отношении между партнерами;

влечения-боязни – один и тот же человек вызывает к себе одновременно и положительные, и отрицательные эмоции.

Поведение в условиях конфликта

На специфику поведения в конфликте влияет: восприятие, мышление, память, мотивация, общественное мнение, межличностные коммуникации, многообразные индивидуальные и групповые особенности взаимодействия людей.

Поведение в конфликте проявляется в стратегиях. *Стратегии* – выбор и воплощение в жизнь тактик межличностного взаимодействия. Американский психолог Кеннет Томас выделил следующие *стратегии поведения*:

Сотрудничество – участники конфликта приходят к альтернативе, полностью удовлетворяющей интересы обеих сторон, это является лучшей стратегией:

- преимущества: позволяет до конца разрешить проблему, разобраться со всеми потребностями всех участников конфликта и выбрать наилучшее решение, полностью устраивающее все стороны;
- недостатки: большие временные затраты и невозможность в некоторых случаях найти решение, до конца удовлетворяющее все стороны конфликта.

Соперничество (противодействие) – стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другим людям:

- преимущества – выявление наиболее динамичного участника, когда надо быстро разрешить проблему в свою пользу. Например, различные конкурсы и соревнования;
- недостатки – проигрыш одной или нескольких сторон конфликта, высокий уровень напряжения и возможный разрыв взаимоотношений сторон конфликта.

Избегание – характерно как отсутствие стремления к взаимодействию в процессе труда, так и отсутствие тенденций к достижению собственных целей, уход от конфликта:

- преимущества: в том случае, когда нет времени или возможности разрешить конфликт немедленно;
- недостатки: конфликт при применении данной стратегии не разрешается.

Приспособление – уступчивость в противовес сотрудничеству, принесение в жертву собственных интересов ради другого:

- преимущества: сохранение отношений с оппонентом;
- недостатки: отказ от удовлетворения своих интересов и потребностей.

Компромисс – реализующийся в частном достижении целей партнеров ради условного равенства:

- преимущества: требует гораздо меньше времени и меньше усилий на решение вопроса, в целом устраивающего стороны конфликта;

- недостатки: относится остаточная неудовлетворенность сторон, пожертвовавших какими-либо своими интересами.

Не существует лучшей стратегии поведения - то, что подойдет в одном случае, может не подойти в другом.

Конструктивное разрешение конфликта возможно лишь в процессе эффективного общения конфликтующих сторон. Необходимо иметь в виду, что само общение как сложный социально-психологический процесс характеризуется тремя основными содержательными аспектами: коммуникативным, интерактивным и перцептивным.

Коммуникативный аспект отражает стремление партнеров при общении к обмену информацией; *интерактивный аспект* проявляется в необходимости соблюдения ими установленных норм общения, а также в стремлении их к активному воздействию друг на друга в определенном направлении; *перцептивный аспект* выражает потребность субъектов общения во взаимной симпатии, сочувствии, сопереживании.

Методика конструктивного стиля спора включает конкретность (в споре имеется предмет, нападение или защита сводится к конкретному поведению «здесь и теперь»), вовлеченность всех сторон-участников, открытая, ясная коммуникация, хорошая «обратная связь», корректность, не допускающая удары «ниже пояса».

Кроме того, необходимо учитывать возможные барьеры, возникающие во время конфликта, поскольку именно они являются главным моментом, препятствующим быстрому мирному решению конфликта. Это может быть информационно-дефицитный, замещающе-искажающий, эмоциональный, семантический, стилистический, логический, «зеркальный» и другие барьеры.

Языковая (коммуникативная) модель и коммуникативная техника представляют собой два различных аспекта в области коммуникации.

Языковая (коммуникативная) модель представляет собой общий каркас или структуру, описывающую, как в целом происходит коммуникация между людьми, может включать в себя роль отправителя сообщения, каналы связи,

принципы восприятия, влияние контекста и другие факторы, влияющие на передачу и восприятие информации. Её цель - общее понимание того, как происходит обмен информацией в конкретной ситуации.

Коммуникативная техника — это конкретный метод, прием или инструмент, который может быть использован для улучшения коммуникации в определенной ситуации. Она направлена на решение конкретных проблем или улучшение конкретных аспектов коммуникации в рамках общей модели. Языковые (коммуникативные) техники медиатора представляют собой специфические методы и стратегии общения, которые медиатор использует для урегулирования конфликтов и обеспечения эффективного взаимодействия с участниками, набор инструментов, методов и техник, используемых медиатором для облегчения процесса коммуникации между участниками медиации. Они включают в себя разнообразные навыки общения, языковые техники и стратегии, направленные на создание конструктивной атмосферы и достижение согласия между сторонами конфликта, предоставляют медиаторам возможность эффективно управлять языком и общаться с участниками медиации.

Таким образом, коммуникативная модель представляет собой абстрактное понятие, описывающее процессы коммуникации в общем, в то время как коммуникативная техника — это конкретные методы и приемы, которые используются для достижения определенных целей в рамках этой модели.

Существует несколько *коммуникативных моделей* медиатора, каждая из которых имеет свою характеристику. Вот некоторые из них:

Модель прямой коммуникации. В ней медиатор играет активную роль в процессе коммуникации и контролирует его, активно задает вопросы, уточняет информацию и направляет диалог.

Модель фасилитатора, когда медиатор создает условия для открытого обмена информацией и идеями между сторонами, стимулирует их самостоятельную деятельность и поощряет их к совместному поиску решений.

Модель пассивного слушателя, в которой медиатор играет пассивную роль и слушает стороны без активного вмешательства, обеспечивает безопасное пространство для выражения эмоций и идей, не предлагая своего мнения.

Модель трансформационного медиатора - медиатор помогает сторонам пересмотреть свои позиции и интересы, а также изменить свои отношения, провоцирует стороны на новые мысли и побуждает их к взаимопониманию и сотрудничеству.

Модель эмпатического слушания - медиатор активно проявляет эмпатию к сторонам и пытается почувствовать их эмоции и потребности, стремится к глубокому пониманию, создает безопасную атмосферу, где стороны могут открыто выражать свои чувства.

Каждая модель имеет свои преимущества и подходит для определенных ситуаций. Эффективный медиатор может выбирать и комбинировать разные модели, чтобы достичь наилучшего результата в каждом конкретном случае.

Проанализируем основные языковые(коммуникативные) техники.

Активное слушание - одно из самых важных техник, которой медиатор должен владеть в совершенстве.

Способность не только внимательно, сопереживающее слушать, но и уметь услышать позицию каждой из сторон спора, проявлять доброжелательный и искренний интерес к другому человеку — это гарантия того, что процедура будет проведена успешно, необходимое условие для понимания чувств и эмоций, потребностей и переживаний другого человека, а значит, и возможность плодотворного общения с ним. Медиатор обращает внимание не только на то, что именно говорится и каким образом, но и для чего, какие цели преследует тем самым говорящий.

К приемам активного слушания относятся:

- пауза, которая дает возможность подумать, мысленно сформулировать ответ, отстраниться от себя, сосредоточившись на собеседнике;
- уточнение что-либо из сказанного;

- пересказ, который даёт собеседнику обратную связь. В результате, собеседник либо получает подтверждение того, что он был понят, либо получает возможность скорректировать свои слова. Кроме того, пересказ может использоваться как способ подведения итогов, в том числе промежуточных.
- развитие высказанной мысли, что дает возможность продвинуть ход основной мысли собеседника далее;
- сообщение о восприятии или «зеркализация», когда слушатель сообщает собеседнику своё впечатление от собеседника, сформировавшееся в ходе общения или об изменениях в своём собственном состоянии в результате слушания;
- резюмирование;
- постановка вопросов различного рода;
- перефразирование (рефрейминг)
- приемы невербального общения (позы, голос, взгляд и др.)

Пассивное слушание - внимательное выслушивание человека почти без какой-либо внешней реакции на его слова. Применяется при сильном эмоциональном возбуждении собеседника. Это дает ему возможность выговориться, а вам – показать, что вы его слушаете и понимаете.

Важно подчеркнуть, что в практике медиации пассивное слушание обычно не считается оптимальным подходом, и медиаторы обычно стараются использовать более активные формы общения. Пассивное слушание с точки зрения языковой модели медиатора характеризует открытость и нейтральность, поскольку может быть использовано в случае, когда медиатор стремится сохранить нейтралитет и не вмешиваться в обсуждение. Это может быть полезно в ситуациях, где стороны сами могут успешно разрешить конфликт без активного вмешательства медиатора. В определенных ситуациях медиатор может использовать пассивное слушание для сбора информации о точках зрения сторон и особенностях конфликта,

чтобы лучше понять динамику и потребности. Пассивное слушание может создавать пространство для самовыражения сторон конфликта, что важно для того, чтобы они чувствовали, что их мнения уважают.

Пассивность не означает полного отсутствия реакций, в противном случае у собеседника может возникнуть ощущение, что его не слушают, не воспринимают. Однако, вовлеченность в коммуникацию при пассивном слушании имеет ограниченный характер и выражается:

- в реагировании мимикой в зависимости от смыслового содержания монолога;
- в коротких вербальных реакциях – «да», «угу» и т.п.;
- в кивании;
- возможны короткие уточняющие вопросы, которые продемонстрируют вашу вовлеченность и позволят направить разговор в нужное русло.

Несмотря на то, что пассивное слушание зачастую рассматривается как самый простой вид слушания, не стоит его недооценивать. Коротко пассивное слушание можно охарактеризовать как умение внимательно молчать, что требует от медиатора определенной натренированности, умения не вовлекаться эмоционально, не отвлекаться на собственные мысли, не формировать оценочные суждения. При умелом использовании пассивное слушание дает возможность собрать большое количество информации. Важно учитывать, что в общении эффективность пассивного слушания возрастает по мере установления безопасного контакта. На той стадии коммуникации, когда собеседник понял, что он может доверять медиатору, пассивное слушание становится полезным инструментом коммуникации.

Эмпатическое слушание – не простое восприятие информации, а восприятие, при котором мы сопереживаем собеседнику, не просто понимаем его эмоциональное состояние, но также разделяем его (сопереживаем ему) и демонстрируем это. Важнейший критерий здесь – искренность. Если слушатель выражает эмоции, но в действительности их не

испытывает, собеседник даже на уровне общего восприятия сможет уловить это несоответствие и не будет доверять слушателю.

Приемы эмпатического слушания:

- настрой на собеседника;
- максимальное внимание не только к словам, но и к эмоциям собеседника, возврат реакции не только на информацию, но и на эмоциональное состояние;
- использование пауз;
- признание важности проблемы собеседника, даже если это не так;
- подстройка к собеседнику (раппорт - тесные и гармоничные отношения, в которых заинтересованные люди или группы «синхронизированы» друг с другом, понимают чувства или идеи друг друга и плавно общаются), (дыхание, темп речи, интонация, поза и жесты и т.д.);
- помощь собеседнику в поиске ресурсов – положительных сторон в ситуации, которые снизят негативные эмоции.

«Я-сообщение» – это информация о вас, о том, что вам нужно, в чем состоят ваши потребности, какова ваша реакция на те или иные слова поведение собеседника или сложившуюся ситуацию. **«Ты-сообщение»**, **«Вы-сообщение»** – попытка воздействовать сразу на другого, минуя объяснения собственного состояния, по сути это приказ, критика.

Любое недовольство через Вы-сообщение, можно преподнести человеку, воспользовавшись техникой Я-сообщений. Например, вместо обвинения: «Ты опять опоздала», мы получаем фразу: «Когда ты опаздываешь, я волнуюсь, потому что не знаю причину твоего опоздания. Мне бы очень хотелось, чтобы ты звонила мне, если не можешь прийти вовремя».

Модель «Я-сообщение» – это метод межличностного общения, который помогает выразить свои чувства, потребности и ожидания без обвинений и критики в адрес собеседника. Суть этой техники заключается в

формулировании своих мыслей и чувств с акцентом на личном опыте и восприятии, а не на оценке поведения или характеристик другого человека.

Применение техники «Я-высказывание» обычно включает следующие элементы:

- описание ситуации или поведения, которое вызывает определенные чувства или реакции;
- выражение собственных чувств, связанных с этим поведением или ситуацией;
- объяснение своих потребностей, которые связаны с данным поведением или ситуацией;
- предложение конкретных действий или решений, которые могут помочь удовлетворить потребности и решить возникшую проблему.

Модель постановки вопросов - постановка открытых вопросов, которая предполагает развернутый ответ и получение дополнительной информации («Что?», «Как?», «Каким образом?», «При каких условиях?»). Вопрос «Почему?» в деловой коммуникации может мобилизовать защитные реакции партнера, вызвать его раздражение, поэтому к его постановке рекомендуется прибегать как можно реже.

К открытым также можно отнести:

- информационные вопросы, задаваемые с целью получения информации о каких-либо объектах, включенных в деловую ситуацию;
- ознакомительные вопросы, предполагающие выявление мнения партнера по какому-либо конкретному вопросу;
- зеркальные вопросы, повторяющие те слова партнера, которые акцентируют смысловой оттенок высказывания.

Все перечисленные виды вопросов расширяют информационные рамки деловой коммуникации и создают благоприятные возможности для поддержания непрерывного диалога с партнером.

Кроме открытых вопросов используются также альтернативные закрытые вопросы, которые должны быть завершены резюмированием, образовав тем самым некую «воронку вопросов».

Рефрейминг - это процесс изменения или переосмысления ракурса, с которого стороны рассматривают конфликт или определенную ситуацию. Этот метод используется медиаторами для того, чтобы помочь участникам конфликта увидеть проблему с другой стороны, что может способствовать более позитивному и конструктивному взаимодействию.

Рефрейминг направлен на изменение способа восприятия проблемы, чтобы стороны могли увидеть её с новой точки зрения, на увеличение осознанности, т.к. может помочь участникам конфликта осознать более широкий контекст ситуации и последствия их действий, позволяет находить новые и креативные решения проблем, которые ранее могли быть незамеченными.

К *приёмам* рефрейминга относятся:

- парафразирование - переформулирование сказанного участником конфликта так, чтобы подчеркнуть другие аспекты проблемы;
- использование метафор путём переноса аспектов конфликта на другие области жизни, что поможет участникам лучше понять суть проблемы;
- вопросы, направленные на переосмысление, то есть те, которые мотивируют участников конфликта увидеть ситуацию с другой стороны.

Эхо-модель в медиации представляет собой стратегию, при помощи которой медиатор повторяет или отражает сказанное участником конфликта. Эта техника может быть использована для уточнения информации, подтверждения понимания и облегчения процесса коммуникации. Эхо-модель характеризуется отражением смысла, когда медиатор фокусируется не только на повторении слов, но и на передаче смысла сказанного, использованием

уточнения и подтверждения для понимания медиатором того, как стороны воспринимают конфликт и друг друга, активным выражением эмпатии.

К приёмам эхо-модели можно отнести повторение слов или фраз, парафразирование, отражение эмоций.

Помимо языковых (коммуникативных) техник, в медиации широко используются другие техники, такие как: убеждение и различного рода манипуляционные техники коммуникации.

Техники убеждения обычно базируются на логике, фактах и аргументации. Они ориентированы на установление убедительных аргументов для влияния на человека и включают в себя: использование логики и фактов для подтверждения своей точки зрения или предложения; убеждение через эмоции, сопереживание и вызов эмпатии, что может усилить воздействие на человека; убеждение на основе авторитета, социального статуса или воздействия группы; работа с уже существующими убеждениями человека и выстраивание аргументов, соответствующих этим убеждениям.

Техники манипуляции включают более скрытые и контролируемые методы, которые часто используются для воздействия на человека без его полного согласия или понимания. Важно отметить, что использование манипулятивных методов, особенно если они направлены на контроль или ущемление чьих-то интересов, может быть этически и морально неприемлемым. Техники убеждения, основанные на эмпатии, уважении и логике, часто считаются более эффективными и соответствующими нормам общения.

Манипуляция - это процесс воздействия на мысли, чувства и поведение других людей с целью достижения определенных целей или результатов. Одним из возможных применений манипуляции является предотвращение преступлений. Однако стоит отметить, что использование манипуляции с целью предотвращения преступлений может быть этически

спорным. Среди *манипуляционных коммуникативных техник* можно отметить следующие:

1. Информационная манипуляция - один из способов предотвращения преступлений путем предоставления информации, которая заставляет потенциальных преступников пересмотреть свое поведение. Такая информация может включать статистику, примеры наказаний, подробные описания последствий преступлений. Целью информационной манипуляции является создание у потенциальных преступников сознания о неприемлемости их действий.
2. Внушение как техника манипуляции заключается в создании у потенциальных преступников ощущения, что они непременно будут пойманы и наказаны за свои преступления, создание страха перед возможными последствиями преступления и срыв планов преступника.
3. Социальная манипуляция, которая осуществляется через влияние общественного мнения и социального окружения на потенциальных преступников. Она может включать проведение образовательных программ, советы и рекомендации от авторитетных фигур, поддержку здорового образа жизни и т.д.
4. Родительский контроль - техника манипуляции, основанная на установлении контроля и ограничений со стороны родителей, опекунов или управляющих.

Однако стоит отметить, что вопрос этичности использования манипуляции для предотвращения преступлений остается спорным. В некоторых случаях, использование таких техник может нарушать права и свободы людей, а также создавать неправильные представления об обществе и правосудии. Поэтому важно учитывать эти факторы при выборе эффективных методов предотвращения преступлений

Речевое (языковое) манипулирование - вид речевого воздействия, используемый для скрытого внедрения в психику адресата целей, желаний, намерений, отношений или установок, не совпадающих с теми, которые

имеются у адресата на данный момент. В основе речевого манипулирования лежат такие психологические и психолингвистические механизмы, которые вынуждают адресата некритично воспринимать речевое сообщение, способствуют возникновению в его сознании определённых иллюзий или заблуждений, провоцируют его на совершение выгодных для манипулятора поступков.

Невербальные техники медиатора играют важную роль в процессе урегулирования конфликтов, поскольку они могут влиять на обстановку, эмоциональное состояние участников и общую атмосферу переговоров. Вот несколько ключевых невербальных техник, которые могут использоваться медиатором:

- невербальная обратная связь, включающая мимику и жесты, а также зрительный контакт для выражения понимания, поддержки или согласия с тем, что говорит участник, что помогает создать доверительную обстановку;
- нейтральность позы;
- использование коротких пауз может быть мощным инструментом для создания напряженности и стимулирования размышлений, как и тишина также может способствовать более вдумчивым ответам и более глубокому пониманию сторон;
- демонстрация активного слушания с помощью невербальных сигналов, таких как кивки головой, мимика, отражающая эмоциональное состояние и уровень вовлеченности;
- управление пространством, например, приглашая участников сидеть рядом друг с другом или противостоять друг другу, чтобы подчеркнуть их взаимоотношения;
- использование интонации и голоса;

- специфические приемы в разрешении конфликтов, такие как фасилитация дружелюбного касания (например, рукопожатие) после достижения соглашения.

Использование языка тела в качестве инструмента в процессе медиации требует проявления деликатности и осторожности, чтобы не злоупотреблять этим знанием и не создавать впечатление манипуляции. Ключевое значение имеет этичное и чуткое применение этого знания для создания более эффективного и доверительного процесса медиации.

Знание языка тела и жестов может помочь медиатору в предотвращении конфликта или преступления, особенно если они работают с людьми, которые могут испытывать трудности в вербальной коммуникации или могут скрывать свои намерения или эмоции.

Медиатор, умеющий читать язык тела, распознавать сигналы необходимости содействия, может распознать невербальные сигналы, которые указывают на то, что у одной или обеих сторон возникли чувства недовольства, раздражения или стресса. Это позволяет медиатору уловить ранние признаки конфликта и вовремя принять меры для предотвращения его эскалации.

Медиатор может сопоставить между собой ведение рук, позы и выражения лица, чтобы раскрыть скрытые аспекты поведения и отношений между сторонами, понять скрытые намерения или эмоции. Это поможет медиатору повысить точность понимания ситуации, заранее идентифицировать потенциальные конфликтные ситуации и предотвратить возможные преступления.

Язык тела может быть полезен в установлении эмоциональной связи и понимания между медиатором и участниками конфликта. Наблюдение за невербальными сигналами и активизация соответствующих невербальных навыков связи позволяет медиатору создать атмосферу доверия и понимания, что может способствовать успешному разрешению конфликта или предотвращению преступления.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ПРИМЕРЫ ПОВЕДЕНЧЕСКИХ КОМПЕТЕНЦИЙ

Процесс медиации обычно проходит через несколько основных стадий, каждая из которых имеет свои характеристики. Важно отметить, что структура медиации может варьироваться в зависимости от методологии и подходов медиатора, медиатор может адаптировать процесс в зависимости от конкретных обстоятельств и потребностей сторон, но в общих чертах стадии медиации включают *определенные этапы*:

1. Введение и объяснение процесса.

Цель: предоставить сторонам информацию о том, как будет проходить процесс медиации, и установить основные правила и ожидания.

Характеристики: на этой стадии медиатор представляется участникам, описывает свою роль, поясняет принципы конфиденциальности и объясняет цели медиации.

2. Сбор информации и идентификация проблем.

Цель: собрать информацию о конфликте, выявить ключевые вопросы и установить общее понимание проблемы.

Характеристики: медиатор помогает сторонам высказать свои точки зрения, определить интересы и потребности, а также создать общее видение проблемы.

3. Формирование общего понимания.

Цель: содействовать созданию общего понимания проблемы и ее контекста.

Характеристики: медиатор обобщает ключевые моменты, проверяя, правильно ли он понял позиции и интересы сторон. Эта стадия также включает в себя уточнение терминов и определений.

4. Генерация вариантов решения.

Цель: поиск различных вариантов решения, учитывая интересы сторон.

Характеристики: медиатор помогает сторонам генерировать и оценивать разнообразные идеи, рассматривая их потенциальное влияние на каждого из участников.

5. Составление соглашения.

Цель: достижение взаимоприемлемого решения и формулировка соглашения.

Характеристики: медиатор работает с участниками над составлением документа, отражающего условия соглашения. Этот этап также включает в себя обсуждение возможных шагов по его реализации.

б. Финальная стадия.

Цель: формальное завершение процесса медиации и обеспечение участников необходимыми ресурсами для поддержания соглашения.

Характеристики: медиатор оценивает процесс медиации, обеспечивает документирование соглашения и предоставляет информацию о доступных ресурсах для поддержки его выполнения.

Основная цель *вступительного слова* — подготовить стороны к переговорам, т. е. сделать процесс медиации ясным и предсказуемым для участников переговоров, а для этого необходимо решить следующие задачи:

- познакомиться и наладить конструктивный контакт со сторонами;
- уточнить готовность сторон решать свой конфликт и проинформировать об основных принципах и правилах поведения во время медиации;
- рассказать о том, что ожидает стороны в течение сессии медиации;
- рассказать об ответственности сторон в этом процессе и о своей роли в нем;
- определить регламент работы;
- создать атмосферу доверия к медиатору, чувство безопасности и равноправия сторон;
- ответить на вопросы сторон и обеспечить все необходимые потребности сторон на время ведения переговоров.

Опыт показывает, что сокращение вступительной процедуры, как правило, приводит к резкому увеличению времени, а то и к срыву всего процесса медиации. Если стороны не готовы к медиации и отказываются подписать процедурное соглашение (потому что не доверяют медиатору или боятся

«потерять свое лицо» в случае неуспеха и т.д.), то лучше медиацию вообще не начинать.

Пример вступительного слова медиатора.

- после приветствия и рассаживания (бумага и ручки на столе, часы перед медиатором)
- представление: медиатор представляется (если он назначен какой-либо организацией, говорит о том, кем он назначен) и просит представиться сторонам
- спрашивает о наличии времени у сторон, каким они располагают для того, чтобы провести данную встречу (сессию медиации), информирует, что медиация обычно длится 2-2,5 часа, определяет временные рамки работы и согласует их со сторонами.
- спрашивает о необходимости перерывов в переговорах и согласует время работы и перерывов со сторонами
- дает информацию о медиации, как о переговорах с участием третьей нейтральной стороны; говорит о добровольности участия в медиации и о праве сторон выходить из переговоров в любой момент; уточняет, добровольно ли стороны пришли на медиацию, хотят ли (готовы ли) они к тому, чтобы урегулировать свой спор
- сообщает о своем праве в любой момент также выйти из медиации
- спрашивает о необходимости приглашения к переговорам кого-либо, кто в них заинтересован, важен и не присутствует в настоящий момент
- сообщает о роли медиатора и его функциях; подчеркивает свою нейтральность; сообщает о конфиденциальности переговоров и о методах ее соблюдения; спрашивает подтверждение сторон на соблюдение ими конфиденциальности
- рассказывает, как будут проходить переговоры: описывает стадии медиации, объясняет смысл кокусов и порядок их проведения; говорит о равном праве сторон на время кокусов; обсуждает фиксирование

результатов медиации, каким образом соглашение оформляется, будет ли оно устным или письменным

- предлагает соблюдать правила вежливости и добивается от сторон заключения соглашения о корректном поведении
- поддерживает стороны в первом заключенном между ними соглашении, спрашивает о неясностях и вопросах, которые связаны предстоящей работой.

После соглашения о процедуре переговоров начинается следующий этап медиации — *представление сторон*. Основная цель презентации сторон — предоставить возможность сторонам рассказать о том, что произошло, и как они видят свою ситуацию конфликта, спора.

Основные задачи медиатора:

- внимательно выслушать стороны (сначала одну, потом другую)
- не допустить нарушения процедуры, не давать сторонам перебивать друг друга и оскорблять
- уточнить у сторон, правильно ли вы поняли то, что они говорили или дать ясную обратную связь о том, как вы поняли, выделяя факты конфликтной ситуации, восприятие этих фактов сторонами (их интерпретации)
- снижать уровень агрессивности оценок, даваемых сторонами друг другу
- уточнить, что хотели бы стороны получить в результате их переговоров.

Медиатор активно слушает и в своих записях отмечает то, что ему кажется наиболее важным. В процесс рассказа он, как правило, не вмешивается, лишь переспрашивая, если ему что-нибудь непонятно. По окончании речи первой стороны медиатор говорит о том, что он хотел бы уточнить, правильно ли он понял то, что рассказала сторона. Затем он пересказывает (эхо-повтор) услышанное, выделяя факты, их интерпретацию и чувства — отношение, которое возникало у стороны в результате восприятия поведения и действий «обидчика». При пересказе медиатор не делает никаких оценок, ничего не

интерпретирует, позволяя себе только структурировать изложение. Завершается пересказ стандартными вопросами типа: — *Я правильно вас понял?* — *Я не упустил ничего существенного?*

Наиболее типичными проблемами, встающими перед медиатором на этапе представления сторон, является необходимость удержать агрессию сторон во время выступления другой, и добиться того, чтобы стороны не перебивали друг друга. Задача медиатора — удерживать баланс времени и активности, права сторон в процессе. После достижения стадии представления сторон медиатор переходит к стадии обсуждения того, о чем стороны только что рассказали.

Основная цель *дискуссии по выработке вопросов для переговоров* — сформулировать вопросы для переговоров. Основные задачи, входящие в поведенческую модель медиатора на этом этапе:

- дать возможность сторонам выразить свои эмоции («вентилировать эмоции»)
- управлять процессом, не допуская взаимных оскорблений сторонами друг друга
- не позволить уйти из-под вашего контроля эмоциям сторон
- понять эмоциональную глубину конфликта
- получить дополнительную информацию о сути конфликта
- уточнить позиции сторон относительно желаемого результата переговоров
- выделить основные вопросы, которые волнуют стороны
- оценить, необходим ли кокус для дальнейшей работы со сторонами
- организовать конструктивные переговоры, если вы чувствуете, что кокус не нужен.

У практиков-медиаторов есть наблюдение: не провентилированные эмоции, как «джин из бутылки» могут выскочить в любое время: нужно «только дотронуться до «лампы». Если сопротивление сторон продолжает нарастать,

задача медиатора - вывести стороны из перепалки и направить их на содержательное объективное обсуждение, стимулировать стороны к выработке различных вариантов.

Например, муж и жена после развода отстаивают каждый свои требования во взаимоотношениях со своим ребенком. Эти требования могут противоречить друг другу так, что для ребенка это может быть проблемой. Но, как правило, оба супруга согласны, что их главная задача — действовать не в своих интересах, а в интересах ребенка. И такое понимание позволяет родителям уйти от спора между собой. Эти закладываются фундамент будущих договоренностей. В результате родители начинают договариваться о том, что каждый из них может сделать для удовлетворения интересов ребенка.

Кокус — беседа с каждой стороной индивидуально (поочередно). Основная цель кокуса — подготовить стороны к дальнейшим конструктивным переговорам. Для этого медиатор должен решить следующие задачи:

- работать с эмоциями стороны (если необходимо, дать стороне понять, что вы видите ее состояние)
- выявить истинные (реальные) интересы стороны
- выяснить наличие конфиденциальной информации
- преобразовать позиции, исходя из интересов
- сформулировать вместе со сторонами (индивидуально с каждой) вопросы для обсуждения в редакции данной стороны
- подготовить со стороной формулировки возможных предложений, исходя из интересов, а не первоначальных позиций
- проверить выдвигаемые на переговоры предложения на реалистичность
- работать с дисбалансом сил
- определить конфиденциальную и открытую информацию для предстоящей общей сессии и согласовать со сторонами (индивидуально)
- подготовить стороны к работе на общей сессии
- обучить стороны конструктивному внесению предложений.

Кокус проводится с каждой стороной по очереди. Во вступительном слове оговаривается право медиатора на назначение кокуса. Следует отметить, что кокус может назначаться в любом месте медиации: от стадии презентации до подписания соглашения. В реальной практике порядок назначения кокусов зависит от течения медиации. Так как кокус, как видно из перечисленных задач, решаемых на этом этапе, является очень важным для подготовки сторон к переговорам, медиатор сам определяет, когда его лучше сделать. Здесь же предлагается классический порядок стадий ведения медиации.

Первыми на кокус приглашаются: наиболее агрессивная сторона; первая обратившаяся сторона; слабая сторона; сторона, позиция которой неоднозначна. В кокусе происходит уточнение позиций сторон и осознание истинных интересов, а также активизация и анализ не только своей позиции, но и позиции другой стороны.

Необходимо отметить, что в поведенческой модели кокуса недопустимо:

- присоединяться эмоционально к стороне и сочувствовать ей
- давать оценки происходящему
- навязывать свои выводы
- соглашаться со спорщиками
- сообщать излишнюю информацию
- быть назидательным
- морализировать поведение сторон
- нарушать конфиденциальность
- брать на себя функции защитника
- проводить переговоры
- давать советы и рекомендации
- оказывать психологическую поддержку и помощь.

Основная цель *дискуссии по выработке предложений*— выработать варианты предложений для урегулирования конфликта. Медиатор на этой стадии должен согласовать со сторонами вопросы для обсуждения; определить

порядок обсуждения вопросов; помочь сторонам продуцировать предложения; проверить выдвигаемые предложения на реалистичность; уточнить, как стороны понимают предлагаемые варианты решения ситуации; проверять, насколько выдвигаемые предложения соответствуют интересам сторон. Медиатор благодарит стороны за продуктивную работу на предшествующем этапе, фиксирует найденные точки сближения и предлагает четко сформулировать те вопросы, которые требуют разрешения на совместной сессии.

Если медиатор эффективно проработал все вопросы в кокусе, то согласование повестки дня не займет много времени. Если же медиатор сталкивается с сопротивлением сторон и длительным обсуждением, это говорит о том, что еще не все проблемы были в кокусе отработаны и служит сигналом для повторного кокуса.

Обычно последовательность действий медиатора такая:

- оглашаются общие (совпадающие) пункты по предложенной сторонами повестке
- обсуждаются дополнительные пункты одной стороны и проверяются на реальность
- обсуждаются дополнительные пункты другой стороны и проверяются на реальность
- со сторонами повторно проверяется согласованная повестка, корректируются неточности и вносятся изменения и дополнения по настоянию сторон
- согласуется со сторонами окончательная общая повестка переговоров.

Основная цель *подготовки проекта соглашения* (заключение соглашения) — составить соглашение, которое будет работать, т. е. стороны его будут выполнять, если соглашение соответствует их интересам. Главные задачи медиатора на этом этапе:

- проверить еще раз, что выдвинутые предложения соответствуют интересам сторон

- добиться, чтобы текст соглашения был написан (или проговорен) четко, ясно и однозначно
- проверить, правильно ли стороны понимают, что будет происходить после того, как они уйдут с медиации
- проверить соглашение на реалистичность
- обсудить и включить санкции в случае невыполнения соглашения какой-либо из сторон
- стороны переходят к выработке соглашения, в процессе которого происходит проверка выдвинутых предложений на реальность, окончательное редактирование письменного текста, устраивающего в равной степени стороны, обсуждаются меры, которые могут быть приняты каждой из сторон в случае нарушения соглашения.

Медиатор должен быть уверен, что заключенное соглашение реалистично и удовлетворяет интересы сторон. Он постоянно проверяет у одной и у другой стороны формулировки будущего соглашения. Например, *«В такой формулировке это Вас устраивает?.. Каким образом это будет происходить? ...Вы уверены, что, формулируя таким образом, Вы сможете определить выполнение этого пункта?»*

Основная цель *выхода из медиации* — создать понимание у сторон, что они будут делать в будущем, когда уйдут с медиации. Главные задачи медиатора в данной поведенческой компетенции:

- завершить процесс медиации (или медиационной сессии)
- поблагодарить стороны за работу
- проверить удовлетворенность сторон результатом медиации (если соглашение достигнуто)
- согласовать действия и систему связи и оповещения, если стороны должны будут продолжить медиацию в ближайшее время
- договориться о действиях сторон в перерыве между сессиями.

Выход из медиации — это ее предпоследний этап. Обычно медиатор благодарит стороны за конструктивную успешную работу, выражает надежду, что и он оправдал доверие сторон и т.д. Задача этого этапа — получение медиатором обратной связи о результатах работы. Стороны оценивают, во-первых, насколько они удовлетворены достигнутым соглашением; во-вторых, насколько они удовлетворены самой процедурой переговоров с участием медиатора; и, наконец, они оценивают свое эмоциональное состояние и т.д.

ПРАКТИЧЕСКИЕ ПРИМЕРЫ ЯЗЫКОВЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

Эхо-техника

Медиатор повторяет с вопросительной интонацией непонятное ему в речи говорящего место. Последний возвращается к этому месту своей речи и или перефразирует ее, или раскрывает более подробно. При этом могут обнаружиться важные для разрешения спора обстоятельства. В контексте активного слушания эти приемы называются уточнением и перефразой. Уточнение – это просьба уточнить или разъяснить что-либо из сказанного. Пересказ (парафраз) – это попытка слушателя кратко и своими словами повторить изложенное собеседником.

В ходе изложения своей истории (презентация) на первой стадии медиационной сессии сторона может по различным причинам испытывать трудности в проговаривании своего рассказа. Причинами могут являться страх, косноязычие и т. п. При помощи повторения части фразы говорящего медиатор побуждает сторону продолжать и активизировать говорение.

В применении эхо-техники есть свои «опасные» места:

1. Эффект плохо слышащего. Поскольку в том случае, когда медиатор излишне часто повторяет фразы за говорящим, это может начать раздражать последнего. Кроме необходимости соблюдать меру, можно посоветовать медиаторам в этом случае использовать перефразу.
2. Перебивание. Эхо-техника может восприниматься в качестве акта перебивания (чем она, собственно, и является), а, следовательно, может быть рассмотрена стороной как нежелание медиатора слушать. Коммуникация в этом случае может прерваться.
3. Навязывание. Исходя из принципа ответственности сторон за принимаемое ими решение медиатор должен весьма аккуратно предлагать сторонам свое видение проблемы. Эхо-техника может послужить весьма опасным инструментом влияния медиатора на волю сторон. В психологии подобное свойство эхо-техники даже

приветствуется. Ю.Б. Гиппенрейтер указывает: «Активно слушать ребенка – значит «возвращать» ему в беседе то, что он вам поведал, при этом обозначив его чувство.

Формат коучинга

В формате коучинга целесообразно задать клиенту ряд вопросов на каждом этапе:

1. В каком направлении вы хотели бы прояснить для себя конфликт, в котором Вы оказались?
2. На какие результаты от нашей встречи Вы рассчитываете?
3. В чем состоит текущая ситуация, связанная с конфликтом?
4. Каковы ваши опасения, связанные с конфликтом и насколько они сильны?
5. Кто еще, кроме Вас, может повлиять на развитие конфликта?
6. Какие действия Вы предпринимали для разрешения конфликта?
7. Перечислите возможные способы разрешения конфликта.
8. Составьте список всех способов разрешения конфликта.
9. Что еще можно сделать для разрешения конфликта?
10. Что Вы могли бы сделать, если начать с «чистого листа»?
11. Каковы достоинства и недостатки каждой из внесенных в список возможностей?
12. Что Вы собираетесь делать (какие возможности выбираете)?
13. В какой степени выбранные варианты обеспечат разрешение конфликта?
14. Каковы ваши критерии и способы измерения успеха?
15. Что вы можете сделать на сессии для достижения своей цели?
16. Какие цели у вашего партнера?
17. Что общего между вашими целями?
18. Давайте сформулируем вопросы для сессии (повестка дня).

В ходе ответов на эти вопросы не только медиатор, но, главное, клиент начинает понимать суть конфликта, который послужил причиной его обращения к медиатору.

Деконструкция

Понятие «деконструкция» было предложено М. Хайдеггером, в научный оборот его ввёл Ж. Лакан, а теоретическое обоснование предоставил Ж. Деррида.

Деконструкция помогает проанализировать ситуацию, учитывая аспекты, которые ранее не были раскрыты, что приводит человека к изменению контекста происходящего. Она разрушает стереотипы, создавая новый контекст, в котором человек находит выход из трудной ситуации

Деконструкция в медиации - это процесс разбора сложной проблемы или ситуации на более простые составляющие с целью облегчения понимания и решения конфликта. В медиации деконструкция может использоваться как инструмент для разделения проблемы на более мелкие части, выявления ключевых причин и понимания различных точек зрения участников конфликта. Вот как деконструкция может быть применена в медиации:

1. Разделение проблемы - медиатор помогает участникам конфликта разделить сложную проблему на более мелкие, управляемые части. Это позволяет участникам более точно определить их интересы и потребности.
2. Выявление процесса и причин - медиатор помогает участникам разобраться в процессе, который привел к конфликту, и выявить основные причины недопонимания или разногласий.
3. Идентификация целей и интересов - выявления скрытых целей и интересов участников конфликта, которые могут быть скрыты за внешними проявлениями.
4. Понимание различий во взглядах - медиатор помогает участникам понять, как их различные взгляды, ценности и опыт могут влиять на их восприятие ситуации.
5. Деконструкция помогает создать общее понимание ситуации, учитывая разные точки зрения и интересы всех участников конфликта. Это может быть основой для разработки взаимовыгодного решения.

6. Посредством деконструкции медиатор помогает участникам конфликта почувствовать эмпатию и сопереживание к друг другу, понимая их переживания и мотивации.
7. Деконструкция также может использоваться для изучения альтернативных вариантов решения проблемы, выходящих за пределы традиционных подходов.
8. На основе деконструкции медиатор может помочь участникам разработать конкретный план действий для решения конфликта и предотвращения его повторного возникновения.

Герменевтическая процедура – последовательные стадии, приводящие к пониманию текста: тёмное место – выявление в тексте непонятого (неизвестного, противоречивого, пробельного и т.п.); вопрос – исходя из известного, запросить новую информацию, разъяснение противоречий и т.п. к тёмному месту; гипотеза – дать ответ на вопрос к тёмному месту; курсорное чтение – беглое, поверхностное ознакомление с текстом; новый текст – совместить синтезированную идею с исследуемым текстом и получить в результате более понятный текст; синтез – составить из нескольких верифицированных гипотез одну идею, содержащуюся в тексте; критика – выявить в гипотезе «слабые места», в случае слабости гипотезы – её отвергнуть.

Экстернализация - это процесс, при котором медиатор помогает участникам конфликта рассматривать проблему с более объективной и внешней точки зрения. В контексте медиации экстернализация может быть эффективным инструментом для разрешения конфликта, поскольку она позволяет участникам отделить себя от проблемы и рассмотреть её более нейтрально.

Экстернализация позволяет переключить внимание с личных обид и эмоций на сущность проблемы в переходе от личности к проблеме; помогает участникам

выразить свои переживания и точки зрения, а затем рассмотреть их с внешней, объективной точки зрения; помогает предотвратить персональные нападки и концентрироваться на поиске решений, ориентированных на проблему; использование цитат других людей или рассказов о подобных ситуациях позволяет перейти от эмоциональной реакции к более аналитическому подходу к решению проблемы; поощряет сотрудничество и эмпатию сторон.

Я-сообщение

Суть применения Я-сообщения в медиации заключается в выражении своих чувств, мыслей и опасений без обвинения других участников конфликта. Вместо того чтобы говорить о том, что другие делают неправильно или виноваты в ситуации, участник медиации выражает свои собственные переживания и восприятие событий.

Например, вместо обвинения: «Ты всегда забываешь выполнять свои обязательства», участник медиации может сказать: «Я чувствую себя обеспокоенным, когда задачи не выполняются в срок, потому что это создает для меня дополнительные проблемы и стресс».

При выражении Я-сообщений важно быть конкретным. Например, вместо общего выражения «Я чувствую себя плохо», участник медиации может указать, какие именно чувства он испытывает, например, «Я чувствую себя разочарованным».

Вместо использования обобщенных выражений типа «всегда» и «никогда», которые могут звучать обвинительно, участники могут использовать «Я-язык», описывая ситуации исключительно с точки зрения своего собственного опыта.

Участник медиации может указать конкретные события или поведение, которые вызывают у него определенные чувства или мысли. Это помогает другим участникам лучше понять источник проблемы.

Другие участники медиации должны быть готовы выслушать и принять Я-сообщения других участников с эмпатией и пониманием, даже если они не согласны с ними.

Важно, чтобы участники медиации отвечали на Я-сообщения других участников, подтверждали свое понимание и выражали свою готовность работать над разрешением проблемы, при этом они могут задавать дополнительные вопросы и предлагать альтернативные подходы к проблеме.

Хотя использование Я-сообщений в медиации имеет множество преимуществ, есть и некоторые недостатки, которые стоит учитывать:

- я-сообщения могут быть слишком обобщенными или неопределенными, что затрудняет понимание их смысла другими участниками медиации;
- я-сообщения могут сосредотачиваться на выражении чувств и мыслей участника, но не всегда приводят к непосредственному разрешению проблемы. Это может потребовать дополнительных шагов в медиации для достижения конкретных результатов;
- в некоторых случаях участники медиации могут использовать я-сообщения как способ манипулировать другими участниками или получить их сочувствие, вместо того чтобы искренне стремиться к разрешению конфликта;
- некоторым участникам медиации может быть сложно понять, какие именно чувства и мысли выражает другой участник с помощью я-сообщений, особенно если они не имеют опыта в таких разговорах;
- несмотря на то, что я-сообщения призваны предотвращать обвинения, в некоторых случаях участники могут попытаться использовать их как средство скрытого обвинения или критики других участников.

Отражение или «парафраз» - это прием медиации, который заключается в том, чтобы медиатор повторял или перефразировал то, что сказал один из участников конфликта, с целью демонстрации понимания его точки зрения и чувств.

Парафразирование помогает участникам конфликта почувствовать, что их точка зрения и чувства поняты и уважаемы медиатором, что способствует разрешению конфликта.

Этот прием способствует улучшению коммуникации, поскольку он помогает участникам выражать свои мысли и чувства более ясно и четко.

Парафразирование создает атмосферу взаимного уважения и доверия между участниками конфликта и медиатором, что способствует более успешному разрешению конфликта.

Путем повторения и переформулирования сказанного участником, медиатор может уточнить и уточнить информацию, что способствует лучшему пониманию проблемы.

Наряду с преимуществами, есть и некоторые недостатки, которые стоит учитывать:

- неправильное или неадекватное парафразирование может привести к искажению смысла высказывания участника конфликта и, следовательно, к недопониманию и усугублению конфликта;
- медиатор может непреднамеренно внести свой собственный субъективный смысл в парафразирование, что может повлиять на стороны конфликта и привести к более сложной ситуации.

Существуют определенные правила применения:

- Представь точку зрения другого человека. «Ты предлагаешь, чтобы...»
«Ты чувствовал, что тебе мешают, когда я ...» (формулировки «ты»)
- Воспринимай факты и чувства. «Ты полагаешь, что она не дала тебе шанса объяснить проблему с твоей точки зрения, и это приводит тебя в ярость ...»
- Не оценивай при отражении. Правильно: «Ты чувствовал, что с тобой поступают несправедливо...тебе было больно...». Неправильно сказать: «Я на твоём месте чувствовал бы себя точно также...».
- Выражайся кратко.
- Можно использовать «мостик»: «Я хотел бы только быть уверен, что правильно тебя понял. Ты...». «Значит, в принципе ты говоришь...», «Разрешите мне сказать своими словами, то что ты мне рассказал, прежде чем я отвечу тебе...».

Однако помнить о том, что частое использование «отражения» или «парафраз» может привести к тому, что у собеседника возникнет впечатление, что он не умеет правильно выражаться и говорить за самого себя.

Конкретизация

Термин конкретизация (лат. – concretus –сложившийся, сгущенный) Эта мыслительная операция, односторонне фиксирующая ту или иную характеристику предмета, без учета связей с другими характеристиками, то есть, не соединяя их в единое целое, а изучает каждое в отдельности (Что именно? Кто именно?).

Изменение высказываний (враждебных в нейтральные)

Враждебно сформулированное высказывание ведет к тому что тот, к кому оно обращено начинает защищаться или переходит к контратаке. При этом основное содержание послания тонет. Например, «Пусть эта ненормальная мне больше не звонит!»

Медиаторы могут вмешиваться, изменяя формулировку оценивающих, категоричных, оскорбительных или провоцирующих высказываний придавая им нейтральную, доброжелательную форму – «Вы хотите, чтобы Мария Ивановна больше не беспокоила вас звонками?»

Призыв к высказыванию

В ситуации если собеседник молчит, плачет, задумался, замкнулся в себе: Сказать: «Что было дальше?», «Вы продолжите?». Совершить действие: подать стакан воды...

Вздорное предложение

Можно использовать в ситуации, когда «призыв к высказыванию» не помогает.

Удвоение

Используется в ситуации, когда собеседник не уверен в себе, нуждается в поддержке, испытывает затруднение в выражении своих мыслей. Действия медиатора. Подойти встать рядом, не дотрагиваясь до собеседника, возможно сказать: «Я правильно поняла...?»

Худшая из возможностей

Медиатор: «А самое страшное, что могло случиться, это ...». Предложить собеседнику домыслить ситуацию и проговорить или медиатор сам «прорисовывает» худший выход из обсуждаемой проблемы.

Закрытые вопросы

Закрытые вопросы должны быть построены таким образом, что выбор возможных ответов клиентов ограничен двумя словами «да» или «нет». Они ограничивают поле возможных ответов. Закрытые вопросы хороши в начале беседы и во всех случаях, когда необходимо просто получить утвердительный ответ либо установить конкретные факты, чтобы спроектировать свои дальнейшие действия. «Да» или «Нет» клиента – своеобразные переключатели Ваших усилий в соответствующем направлении.

Закрытый вопрос нужно задать, если: ваш партнер очень сдержан и не поддерживает активно беседу; вам необходимо получить короткий однозначный ответ; вы хотите быстро проверить отношение партнера к чему-либо; вы надеетесь, задав ряд закрытых вопросов, получить необходимую информацию; вы хотите убедиться, что правильно поняли собеседника.

Примеры закрытых вопросов: «Вас устраивает наше предложение?», «Могу ли я считать, что развеял ваши опасения?», «Может быть, Вам необходима дополнительная информация?», «Вас устраивает (Вам подходит, Вам нравится) ...?», «Могу ли я исходить из того, что Ваше окончательное

решение зависит от выяснения вопроса о ...?», «Вы не будете возражать, если ...?»»

Чтобы вопросы не воспринимались как прокурорский допрос, их необходимо смягчать по интонации, а также при помощи вводных слов-амортизаторов: «Скажите, пожалуйста, как ...?», «Не могли бы вы уточнить, в чем...?»). Иногда уместно предварительно спросить разрешения задавать вопросы: «Можно ли задать вам несколько вопросов?».

Важно обязательно дождаться ответа на свой вопрос, никогда самим не прерывать паузу клиента. Это его проблема «задумчивости», а для вас – возможность получить самую полезную информацию. Поэтому наберитесь терпения и ждите! Не нарушайте «момента истины», проявляя при этом максимальное уважение к клиенту.

Мозговая атака

«Мозговой штурм», или «мозговая атака» - один из наиболее распространенных методов раскрепощения и активизации мышления. Мозговая атака является методом увеличения числа предложений. Цель этого метода — создать как можно больше любых, даже «безумных», идей, часть которых может оказаться на удивление полезной.

Метод «плюсы и минусы».

Использование шаблона: «Я хочу, чтобы он....., тогда я.....»

Метод единого текста

(Если много участников, мнений)

Наиболее трудно различимые причины сопротивления сторон, связанные с неприятием медиатора выявляются с помощью косвенных признаков: невербальных сигналов и слов-маркеров. Их можно выявить с помощью алгоритма:

1. В каком эго-состоянии Вы и партнер? Поведение и слова подтверждают это?
2. Какие транзакции на самом деле? Прерывается ли коммуникация?
3. Что происходит на психологическом уровне?
4. Необходимо изменить эго- состояние (на Взрослого)
5. Выбрать дополняющее эго- состояние (ответить из Взрослого).
6. Пригласить партнера занять взаимодополняющую позицию (Взрослый- Взрослый)

В дискуссии по выработке предложений основная функция медиатора заключается в согласовании вопросов, при необходимости генерации предложений и проверки предложений на реалистичность. Отличие генерации предложений от «советования» состоит в использовании вопросов, то есть управления, а также сохранении нейтральной позиции. При потере нейтральности и некорректной конструкции вопроса медиатор может включиться со сторонами в психологическую игру, распространённую среди «помогающих профессий»: «Почему бы Вам не... Да, но...», «Я всего лишь пытаюсь помочь»

«Вещь медиатора» - это термин, который используется в контексте медиации для обозначения основных аспектов и элементов, которые медиатор использует для облегчения процесса разрешения конфликта и обеспечения эффективного взаимодействия между сторонами, т.е. набор качеств и навыков, необходимых для успешного проведения медиации и помогающих ему эффективно управлять процессом разрешения конфликта. Указанные качества и навыки характеризуются нейтральностью и беспристрастностью, высокой степенью эффективности коммуникации, высокой степенью эмпатии, умениями эффективно осуществлять контроль за процессом медиации, гибкостью и толерантностью.

Мимика медиатора также является инструментом медиатора, это выражение лица и жесты, которые медиатор использует в процессе медиации для передачи эмоций, установления контакта с участниками конфликта и облегчения коммуникации. Мимика медиатора, как правило, является непроизвольной и естественной реакцией на события и высказывания сторон конфликта. Это помогает создать атмосферу доверия и открытости в процессе медиации. Мимика медиатора может отражать его эмоциональное состояние и отношение к ситуации, что помогает участникам конфликта лучше понять его позицию и чувства.

Эффективное использование мимики помогает медиатору установить контакт с участниками конфликта и показать свое понимание и эмпатию к их ситуации. Мимика медиатора может служить инструментом для выражения соучастия и поддержки участникам конфликта в трудных ситуациях, что способствует разрешению конфликта. Важно, чтобы мимика медиатора была объективной и не создавала впечатления предвзятости или одобрения в отношении одной из сторон конфликта. Это помогает сохранить нейтральность медиации и обеспечить справедливое решение.

Мимика медиатора может адаптироваться к различным ситуациям и стилям взаимодействия участников конфликта, что помогает ему эффективно реагировать на изменения в ходе медиации.

Модусы мышления в медиации представляют собой различные способы восприятия и анализа информации, которые медиатор может использовать для облегчения процесса разрешения конфликта.

Выделяют аналитический модус, когда медиатор использует аналитический подход для разбора сложных ситуаций и выявления ключевых проблем (анализирует факты, данные и аргументы сторон конфликта).

Эмоциональный модус уделяет особое внимание эмоциональному состоянию участников конфликта и их чувствам. Медиатор использует

эмпатию и сочувствие, чтобы помочь сторонам конфликта выразить свои эмоции и понять чувства друг друга.

Креативный модус опирается на креативное мышление и поиск нестандартных решений. Медиатор использует техники генерации идей, мозгового штурма и игровые подходы, чтобы помочь сторонам конфликта найти новые способы решения проблемы.

Коммуникативный модус фокусируется на улучшении коммуникации между сторонами конфликта. Медиатор помогает им выражать свои мысли и чувства более ясно и эффективно, а также слушать и понимать друг друга.

Системный модус рассматривает конфликт как часть широкого контекста и обращает внимание на взаимосвязи между различными аспектами проблемы (влияние социокультурных, экономических и организационных факторов на конфликт и его решение).

Программирующий модус рассматривает конфликт как систему с несколькими возможными решениями и разрабатывает план действий для достижения целей и решения проблемы, использует стратегическое мышление и планирование, чтобы помочь сторонам конфликта преодолеть трудности и достичь соглашения.

Иногда медиатор может комбинировать несколько модусов мышления в зависимости от характера и особенностей конкретной ситуации.

Герменевтика в медиации относится к методу интерпретации и понимания смысла сообщений и выражения чувств и потребностей сторон конфликта. Герменевтика в медиации фокусируется на том, чтобы помочь сторонам конфликта понять и интерпретировать смысл высказываний друг друга. Медиатор использует навыки активного слушания и эмпатии, чтобы помочь сторонам конфликта выразить свои мысли и чувства более ясно и понятно; помогает сторонам конфликта установить смысл сообщений и намерений друг друга, чтобы избежать недопонимания и конфликтов, задает вопросы, уточняет информацию и помогает выявить скрытые подтексты и чувства.

Герменевтика в медиации учитывает контекст и обстоятельства, в которых возникает конфликт, чтобы понять его глубинные причины и факторы. Медиатор анализирует социокультурные, психологические и эмоциональные аспекты конфликта для более полного понимания его смысла.

Герменевтика в медиации позволяет синтезировать различные точки зрения сторон конфликта и помогает им найти общий язык и понимание. Медиатор использует герменевтический подход для поиска смысла в различных высказываниях и создания основы для согласия и сотрудничества.

Медиационный коучинг - подход, который комбинирует техники медиации, направленные на улучшение коммуникации и разрешение конфликтов, с методами коучинга, тем самым помогая участникам процесса осознать свои цели, преодолеть препятствия и развиваться лично и профессионально.

Медиационный коучинг начинается с установления ясных и конкретных целей, которые хотят достичь участники. Это может быть разрешение конфликта, улучшение взаимоотношений, повышение производительности или личностное развитие. Медиационный коучинг основан на активном слушании и эмпатии со стороны коуча-медиатора, который стремится понять точку зрения и чувства участников конфликта или клиента, чтобы помочь им осознать свои потребности и цели.

В процессе медиационного коучинга медиатор использует вопросы и рефлекссию для помощи участникам в осознании своих сильных сторон, препятствий и возможных решений, что помогает участникам расширить свои перспективы и найти наилучший способ достижения своих целей.

На основе выявленных целей и потребностей участников медиационный коучинг помогает с учетом возможных альтернатив и препятствий создать план действий, который включает в себя шаги, направленные на достижение желаемых результатов.

Медиатор-коуч обеспечивает поддержку участникам в процессе реализации их плана действий, а также помогает им оценить прогресс и вносить

необходимые корректировки. При этом важно поддерживать открытую и доверительную атмосферу в процессе коучинга.

Контрсуггестия – метод ужесточения реакции, когда требуемое высказывание достигается путем высказывания, противоположного тому, чего хотели бы достигнуть, т.е. должен быть достигнут эффект возникновения потребности возразить. *Например, «Значит, Вам всё равно, когда другие Вам не доверяют. Вам не нужно доверие и признание других...»*

Метод ролевых игр включает в себя несколько видов:

- желательную ситуацию – при помощи игры партнеры демонстрируют, как бы они хотели, чтобы с ними общались, для этого они играют роли друг друга, а потом обсуждают ситуацию
- прошедшее событие – известная ситуация, которая хорошо помнится, разыгрывается, по возможности именно так, как она происходила в действительности, что помогает осознать произошедшее и создает медиатору основу для диагностики и выбора терапии
- смену ролей – событие, имевшее место разыгрывается со сменой ролей на противоположные, что дает возможность понять положение другого участника
- желательное состояние – режиссером игры становится один из участников конфликта, он составляет план игры, остальные следуют этому плану
- худшая возможность – целью является уменьшение у участников страха перед возможной катастрофой «что было бы, если...»

Ролевые переговоры (по Роджеру Харрисону) включают четыре шага:

- составление договора: то, что должен делать больше; то, что делать меньше; то, что должен делать так же, как и прежде
- обмен и уточнение

- обсуждение ролей
- письменное соглашение по ролевым переговорам.

Уточнение позиции оппонента по спорному вопросу помогает найти подходящие аргументы для убеждения оппонента или понять, что дальнейшая полемика бессмысленна.

Использование психологических доводов:

- довод к личности (упоминание личных качеств или поступков оппонента, чьи идеи обсуждаются);
- довод к публике (апелляция к чувствам зрителей, чтобы склонить их на свою сторону);
- ссылка на авторитет (ссылка на высказывания или действия человека, который имеет влияние).

Сопоставление утверждения оппонента с его поступками. Этот прием оказывает сильное давление и, по словам С.И. Поварнина, является одним из видов «зажимания рта». Поэтому он не уместен в споре за истину.

Обращение доводов оппонента против него самого - прием, называемый «возвратным ударом».

Применение юмора, иронии, сарказма.

Перехват инициативы у оппонента, атака вопросами.

Уловки в споре - это тактики и приемы, которые используются для затруднения оппонента в обосновании своих идей. Однако, когда они используются для психологического давления или обмана, они становятся уловками. Примеры уловок включают игнорирование доводов, отвод доводов, чрезмерное уточнение, сведение к абсурду, апелляцию к публике и ссылку на

авторитет. Для защиты от этих уловок можно использовать такие ответы, как «Я не считаю это возражением по существу», «Это не имеет значения», «Не будем преувеличивать», «Если это и так, у меня есть свое мнение», и «Я очень ценю это мнение, но, к сожалению, оно ничего не доказывает».

Одна из таких уловок – «ошарашивание», когда быстрая речь с использованием сложных терминов и самоуверенный тон могут сбить с толку. Чтобы не поддаться на эту уловку, нужно сохранять спокойствие и попросить повторить все сначала и помедленнее.

Другая уловка – «подмазывание аргумента» или лесть, когда используется комплимент, чтобы убедить собеседника. Нейтрализация этой уловки проста – просто скромно поблагодарить за комплимент. Некоторые люди также могут ставить на ложный стыд, предполагая, что собеседник не захочет проявлять свою неосведомленность и согласится с доводом без возражения. В таком случае, необходимо попросить оппонента обосновать свое утверждение.

Другая уловка – ссылка на свой возраст, образование или положение, чтобы убедить оппонента. В такой ситуации можно ответить, что цените оппонента, но это не аргумент. Наконец, некоторые люди могут использовать «карманный аргумент», переходя от доказательств к выгоде для оппонента. Чтобы не поддаться на эту уловку, нужно сказать, что это не имеет отношения к делу.

Логическая уловка «ложное основание» проявляется, когда большая посылка дедуктивного умозаключения, которая может быть правдоподобной только в определенных случаях, преподносится как аксиома, верная при всех условиях.

Логическая уловка «предвосхищение основания» используется, когда оппонент делает вывод на основании утверждения, которое еще не было доказано.

Логическая уловка «недостаточность доводов» проявляется, когда оппонент приводит верные доводы, но они не являются достаточными для подтверждения его утверждения. Например, оппонент может сказать, что все люди должны быть образованными, потому что образование дает возможность

получать хорошую работу. Это может быть верно, но недостаточно для того, чтобы подтвердить утверждение о том, что все люди должны быть образованными.

Логическая уловка «круг в доказательстве» проявляется, когда мысль доказывается с помощью её же самой, но сформулированной другими словами. Например, если кто-то говорит: «Я всегда говорю правду, поэтому, когда я говорю, что сейчас говорю правду, это так», то он использует круговое доказательство, и его утверждение не является достоверным.

Оппонент критикует вас, используя ваши слова и термины, но дает им иной смысл, чтобы исказить вашу идею. Чтобы избежать этой уловки, необходимо уточнить исходные понятия, когда вы замечаете использование ваших терминов в другом смысле.

Оппонент противопоставляет отдельные факты общей тенденции и использует их для своих доводов. Однако, необходимо помнить, что отдельный факт сам по себе еще ни о чем не говорит, и прервать рассуждение можно словами: «Отдельный факт не опровергает общей тенденции».

Оппонент выдвигает тезис, но не обосновывает его, а просто заявляет: «А что вы, собственно, имеете против этого?». Чтобы не поддаваться на эту уловку, необходимо спросить оппонента, почему он так считает, и вынудить его самого обосновать свое утверждение.

Оппонент использует «сияющие обобщения», когда сказанное относительно частного проявления явления переносится на всё явление в целом. Например, он может спросить: «Вы что, против реформ?» или «Так и скажите, что вы против!» Чтобы защититься от этой уловки, нужно сказать, что оппонент делает слишком смелые обобщения.

Оппонент использует «навязанное следствие», когда делает собственный вывод, который не следует из его рассуждений. Чтобы защититься от этой уловки, можно сказать, что вы бы такой вывод не сделали или что этот вывод не следует из ваших рассуждений.

При полемике следует быть готовым к уловкам, связанным с использованием вопросов. Например, оппонент может требовать ответа «да» или «нет» на вопросы, где однозначный ответ может привести к неправильному пониманию сути проблемы. Для нейтрализации этой уловки можно сказать, что «Здесь однозначный ответ невозможен».

Также оппонент может игнорировать вопрос или ответить вопросом на вопрос, чтобы взять инициативу в свои руки. В такой ситуации можно нейтрализовать уловку, сказав, «Позвольте, это был мой вопрос!».

Еще одна уловка - отрицательная оценка самого вопроса, например, «Это всем известно!» или «Это не вопрос». Чтобы нейтрализовать эту уловку, можно сказать: «Хотелось бы услышать ваше мнение». Для того, чтобы успешно нейтрализовать уловки, нужно знать их, быть внимательным, чтобы их обнаружить, и иметь быстроту мышления и решительность.

Запрещенные приемы ведения полемики: приклеивание ярлыков, обзывание оппонента; «расстрел» красивыми фразами; ложь (ссылка на несуществующий источник, вымышленный факт, собственную «цитату», усеченное цитирование, подтасовка фактов), зажимание рта (запугивание), «палочный аргумент»; в споре с женщиной - ссылка на несовершенство женской логики; если ваш противник постоянно посмеивается, подмигивает, насвистывает или создает другие помехи разговору, чтобы вызвать раздражение, это может вызвать у вас выведение из терпения; если ваш оппонент использует прием дискредитации, вспоминая о порочащих вас эпизодах жизни или придумывая их, это может подорвать доверие людей к вашим доводам и др.

Для ответа на обвинения существуют различные приемы, которые были разработаны еще в древности. Один из таких приемов – «Ну и что?» - заключается в том, чтобы признать факт происшествия, но уменьшить его значимость, показать, что оно не такое страшное, как описывает оппонент. Например, можно сказать: «Да, я поступил некрасиво, но это было необходимо, чтобы избежать еще более серьезных последствий».

Другой прием – «Роковая случайность» - заключается в объяснении своего поступка стечением обстоятельств, которые вынудили вас поступить против своей воли, или по ошибке, нечаянно. Например, можно сказать: «Я не хотел этого делать, но обстоятельства заставили меня принять это решение».

Третий прием – «Я не хотел этого!» - заключается в том, чтобы показать, что поступок оказался таким помимо вашей воли, что вы хотели одного, а получилось другое, и что вы сами при этом пострадали. Например, можно сказать: «Я не хотел навредить тебе, но все вышло не так, как я планировал, и я сам тоже пострадал от этого».

Прием «Сам не лучше!». Обратите внимание на самого обвинителя, который утверждает, что ранее он сам или его единомышленники делали нечто подобное. Этот прием позволяет нейтрализовать впечатление от обвинения, но может вызвать новую волну упреков и накалить обстановку.

Прием «Вы сами виноваты!» Этот прием заключается в том, чтобы показать, что обвинитель сам виновен в том, что он обвиняет вас.

Прием «Я стал другим». Этот прием заключается в том, чтобы заявить, что вы изменили свои взгляды или подход к проблеме.

Эти приемы позволяют смягчить обвинение и сохранить свою репутацию.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Конфликтные ситуации являются важной частью жизни людей и практически неотъемлемой частью деятельности правоохранительных органов. Наличие большого числа противоречий и непонимания в деловых, служебных, рабочих и бытовых отношениях между людьми предполагает поиск и внедрение эффективных техник разрешения конфликтных ситуаций.

Посредничество как способ урегулирования споров выступает одним из наиболее эффективных средств разрешения противоречий. В настоящее время медиация приобрела популярность и оформилась в значимый социально-правовой институт. Также стоит отметить уровень эффективности применения данной технологии разрешения споров: статистика показывает, что в 80% случаев медиатор разрешает спор успешно, а исполняемость решения, вынесенного по спору, в 2 раза выше, чем в суде.

Понятие и основные принципы медиаторства закреплены в Законе Республики Армения «О медиации» /Принят 13.06.2018/ и Законе Республики Беларусь от 12 июля 2013 г. «О медиации». В статьях законов обеих стран изложены основные положения, связанные с принципами и лицами, уполномоченными осуществлять медиаторскую деятельность.

В учебно-методическом пособии рассмотрены основные поведенческие модели, в частности, эмпатического слушания или «Фасилитация», эффективного коммуникативного взаимодействия или модель «Преобразующая», техника урегулирования конфликтов или модель «Формативная» и др. Также приведены и проанализированы стратегии поведения в конфликтных ситуациях (компромисс, сотрудничество, соперничество, избегание и приспособление и др.). В языковом аспекте рассматриваются приемы активного слушания и конструктивного ведения споров.

Практическая часть пособия позволяет подробнее ознакомиться с языковыми и поведенческими компетенциями, которые используются в процессе медиации и служат урегулированию конфликтной ситуации.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Азбука медиации / Науч.-метод. Центр медиации и права; С. Ташевский. – М.: Межрегион. Центр управлен. и полит, консультирования, 2011. – 64 с.
2. Аллахвердова О. В. Изменение картины мира в конфликте // Известия Иркутского государственного университета. Серия: Психология. -2012. - №2. - С. 19-27.
3. Аллахвердова, О.В. Медиация в философском, психологическом и юридическом контексте / О.В. Аллахвердова // Развитие медиации в России: теория, практика, образование: сб. ст. / под ред. Е.И. Носыревой, Д.Г. Фильченко (Сер. «Библиотека медиатора». Кн. 4). – М.: Инфотропик Медиа; Берлин, 2012. – С. 41
4. Аллахвердова, О.В. Медиация в философском, психологическом и юридическом контексте / О.В. Аллахвердова // Развитие медиации в России: теория, практика, образование: сб. ст. / под ред. Е.И. Носыревой, Д.Г. Фильченко (Сер. «Библиотека медиатора». Кн. 4). – М.: Инфотропик Медиа; Берлин, 2012. – С. 45.
5. Аллахвердова, О.В. Методическое пособие для посредников-медиаторов / О.В. Аллахвердова, А.Д. Карпенко. – СПб., 2003. – 107 с.
6. Аллахвердова, О.В. Школа посредничества (медиации) / О.В. Аллахвердова // Хрестоматия альтернативного разрешения споров: учебно-методические материалы и практические рекомендации / сост. Г.В. Севастьянов. – СПб.: АНО «Редакция журнала «Третейский суд», 2009. – С. 399–441.
7. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы. - СПб.: Лениздат, 1992. - 400 с.
8. Бойко, М.С. Оценка эффективности деятельности медиатора / М.С. Бойко, Л.М. Высоцкая // Психологическое сопровождение образовательного процесса: сб. науч. ст. / под общ. ред. Е.Л. Касьяник. Вып. 4. В 2 ч. Ч. 1. – Минск: РИПО, 2014. – С. 9–15. 15

9. Ватцке, Э. «Вполне возможно, эта история не имеет к вам никакого отношения...». Истории, метафоры, крылатые выражения и афоризмы в медиации / Э. Ватцке. – М.: МЦУПК, 2009 – С. 28. 2 Интервью: медиация – понять, принять и применять / А.Д. Карпенко // Вестн. арбитражного суда г. Москвы. – 2008. – № 5. – С. 60.
10. Гребенкин, Е.В. Школьная конфликтология для педагогов и родителей[Текст]/ Е.В. Гребенкин. – Ростов н/ Д: Феникс, 2013 -171 с.
11. Дементьев О.М., Тихонова Е.В. Альтернативное разрешение споров: краткий аналитический очерк. – Тамбов: Изд-во Першина Р.В., 2010.
12. Иванова Е. Н. Коммуникативные инструменты конфликтолога. - СПб.: Санкт-Петербургское философское общество, 2008. - 251 с.
13. Иванова Е. Н. Методы эффективной работы медиатора в разных сферах практики // Вестник нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. - 2015. - №4. - С. 131-136.
14. Иванова Е. Н., Практичная теория медиации // Конфликтология XXI века. Пути и средства укрепления мира: материалы Третьего Санкт-Петербургского международного конгресса конфликтологов. Санкт-Петербург, 15-16 ноября 2019 г. - СПб.: Фонд развития конфликтологии, 2019. - С. 149.
15. Иванова Е.Н. Возможности транзактного анализа в работе медиатора // Теория и практика современной науки. - 2020. - №5(59).
16. Ковач, Кимберли К. Медиация: краткий курс [Текст]/ Кимберли К.Ковач. – М.: Инфотропик Медиа, 2013 – 316с.
17. Концепция совершенствования законодательства Республики Беларусь: Указ Президента Респ. Беларусь, 10 апр. 2002 г., № 205 // Национальный реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2002. – № 46. – 1/3636.
18. Королева, И.А. Медиативная компетентность как фактор профессионального становления (на примере системы развивающей работы с аспирантами ИСЭРТ РАН) [Электронный ресурс]/ И.А. Королева, А.Б.Кулакова// Современные науки и образование. - 2014. - № 3(12).-URL:<http://iupr.ru>

19. Краснянская, Т.М. Компетентностный ресурс медиативного регулирования конфликта в пространстве психологической безопасности [Электронный ресурс]/ Т.М. Краснянская// Прикладная психология и психоанализ: электрон. науч. журн.-2013. -№4.- URL:<http://ppip.idnk.ru>
20. Медиация межнациональных и межконфессиональных конфликтов: введение и сопровождение практики освоения: учебно-методические материалы. Под общей редакцией Максимовой С.Г., Ноянзиной О.Е. – Барнаул: ИП Колмогоров И.А., 2020. – 158 с.
21. Медиация: пособие / О. Н. Здрок. – Минск: Четыре четверти, 2018. – 540 с.
22. Медиация: Учебник / Под ред. А.Д. Карпенко, А.Д. Осинковского. — СПб: АНО «Редакция журнала «Третейский суд»; М.: Статут, 2016. — 480 с.
23. О мерах по совершенствованию деятельности общих судов Республики Беларусь: Указ Президента Респ. Беларусь, 10 окт. 2011 г., № 454 // Национальный реестр правовых актов Респ. Беларусь, 2011. – № 115. – 1/12986.
24. Пузиков В.Г. Синтез методов различных психологических направлений в консультировании // Петербургский психологический журнал. - 2015. - №11. С. 39-49.
25. Романова Н. М. Медиация: социально-психологические аспекты: учеб. пособие для студентов фак. психологии, обучающихся по специальности «Психология». – Саратов: Изд-во Саратов. ун-та, 2014. – 97 с.
26. Рюмин, Р.В. Формирование медиативной компетентности посредством дистанционных образовательных технологий [Текст]: монография/ Р.В. Рюмин, Р.В. Ардовская. –Вологда: ИСЭРТ РАН, 2013 -152с.
27. Рюмшина, Н.С. Медиация: старые принципы и новая практика / Н.С. Рюмшина // Калейдоскоп времени: ускорение, инверсия, нелинейность, многообразие: сб. ст. по материалам Междунар. междисциплинарной конф. (Саратов, 25–26 сентября 2015 г.). – Саратов, 2016. – С. 239–245.
28. Федеральный закон от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре

медиации)» // Первоначальная редакция опубликована: Собрание законодательства РФ. - 2010. - № 31. - Ст. 41-62.

29. Хертель, А. фон. Профессиональное разрешение конфликтов: Медиативная компетенция в Вашей жизни [Текст]/ А. фон Хертель. – СПб.:Издательство Вернера Регена, 2007 – 272с.

30. Чеглова, И.А. Теория и практика медиации [Электронный ресурс]/И.А. Чеглова// Вестник Восточно-Сибирской открытой академии. - 2012.-№1.- URL:<http://vsoa.esrae.ru>

31. Шамликашвили, Ц. Медиация в российских исследованиях / Ц. Шамликашвили, О. Вечерина // Вестн. федерального ин-та медиации. – 2017. – № 1. – С. 51–74.

32. Шамликашвили, Ц. Основы медиации (Медиация как область научных исследований) / Ц. Шамликашвили, С. Харитонов // Вестн. федерального ин-та медиации. – 2017. – № 1. – С. 33.

33. Шамликашвили, Ц.А. Медиация – это способ сделать наш мир немного лучше и безопаснее / Ц.А. Шамликашвили // Вестн. федерального ин-та медиации. – 2017. – № 1 – С. 10–29. 10

34. Шамликашвили, Ц.А. Медиация – это способ сделать наш мир немного лучше и безопаснее / Ц.А. Шамликашвили // Вестн. федерального ин-та медиации. – 2017. – № 1. – С. 17.

35. Шамликашвили, Ц.А. Медиация – это способ сделать наш мир немного лучше и безопаснее / Ц.А. Шамликашвили // Вестн. федерального ин-та медиации. – 2017. – № 1. – С. 18.

36. Штайнер К. Сценарии жизни людей. Школа эрика Берна. - СПб.: Питер, 2003. - 416 с.

37. "The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict" by Christopher Moore (Кристофер Мур)

38. Mediation: Principles, Process, Practice by David A. Hoffman (Дэвид Хоффман)

39. The Mediator's Handbook: A Practical Guide for Mediators, Lawyers, Negotiators, and Facilitators by Jennifer E. Beer and Caroline C. Packard (Дженнифер И. Бир и Кэролайн С. Пеккард)
40. Conflict Resolution: Mediation Tools for Everyday Worklife by Daniel Dana (Дэниел Дана)
41. The Mediator's Toolkit: Formulating and Asking Questions for Successful Outcomes by Peggy Smith and Alan Gross (Пегги Смит и Алан Гросс)
42. Cornell W. Into TA A Comprehensive Textbook on Transactional Analysis. - 1 изд. - London: Routledge, 2016. - 444 p.
43. Hoffman D. Mediation, Multiple Minds, and the Negotiation Within // HARV. NEGOT. L. REV. - 2011. - №Vol. 16. №297. - P. 297-330.