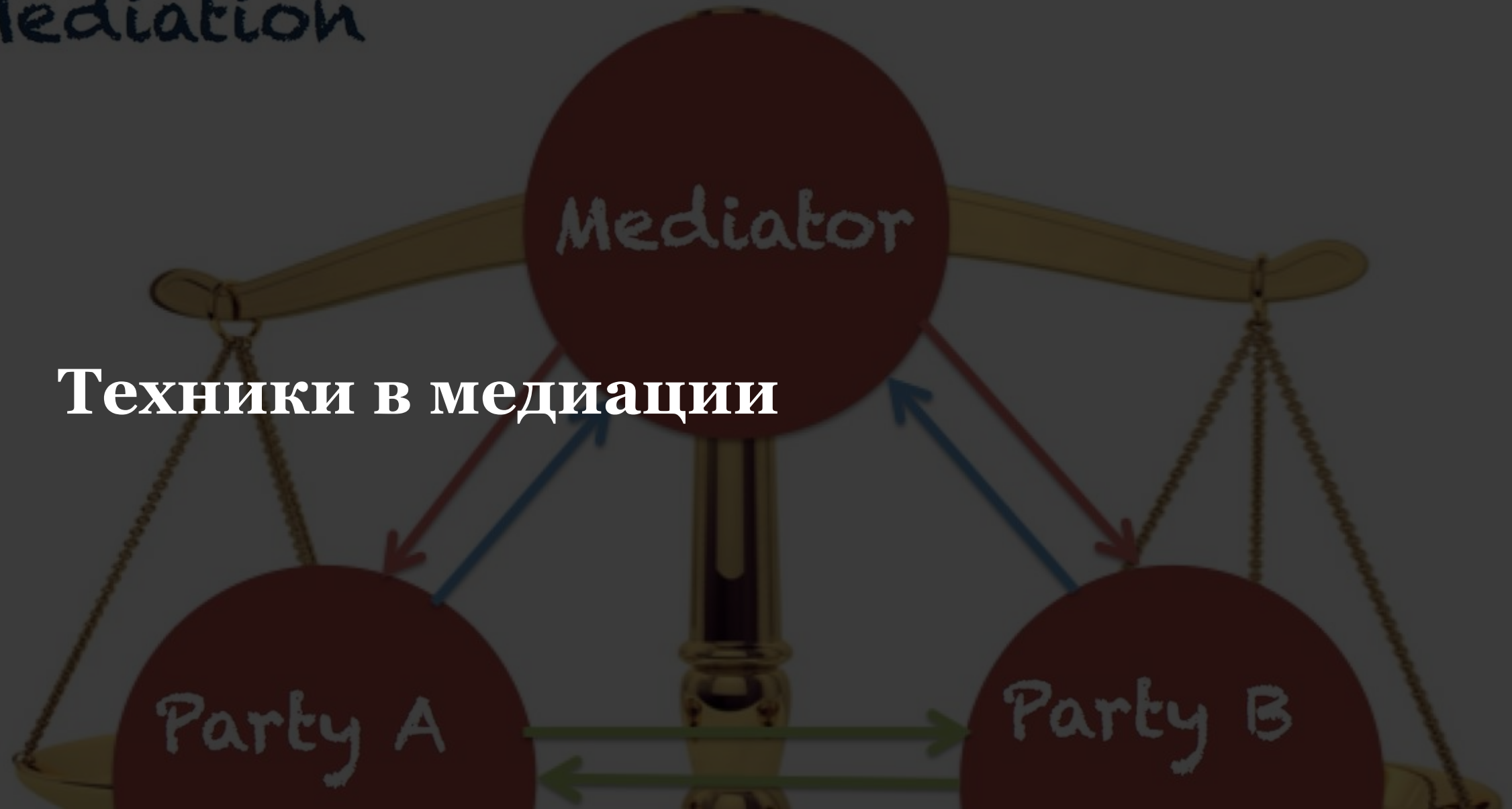


Mediation

Техники в медиации



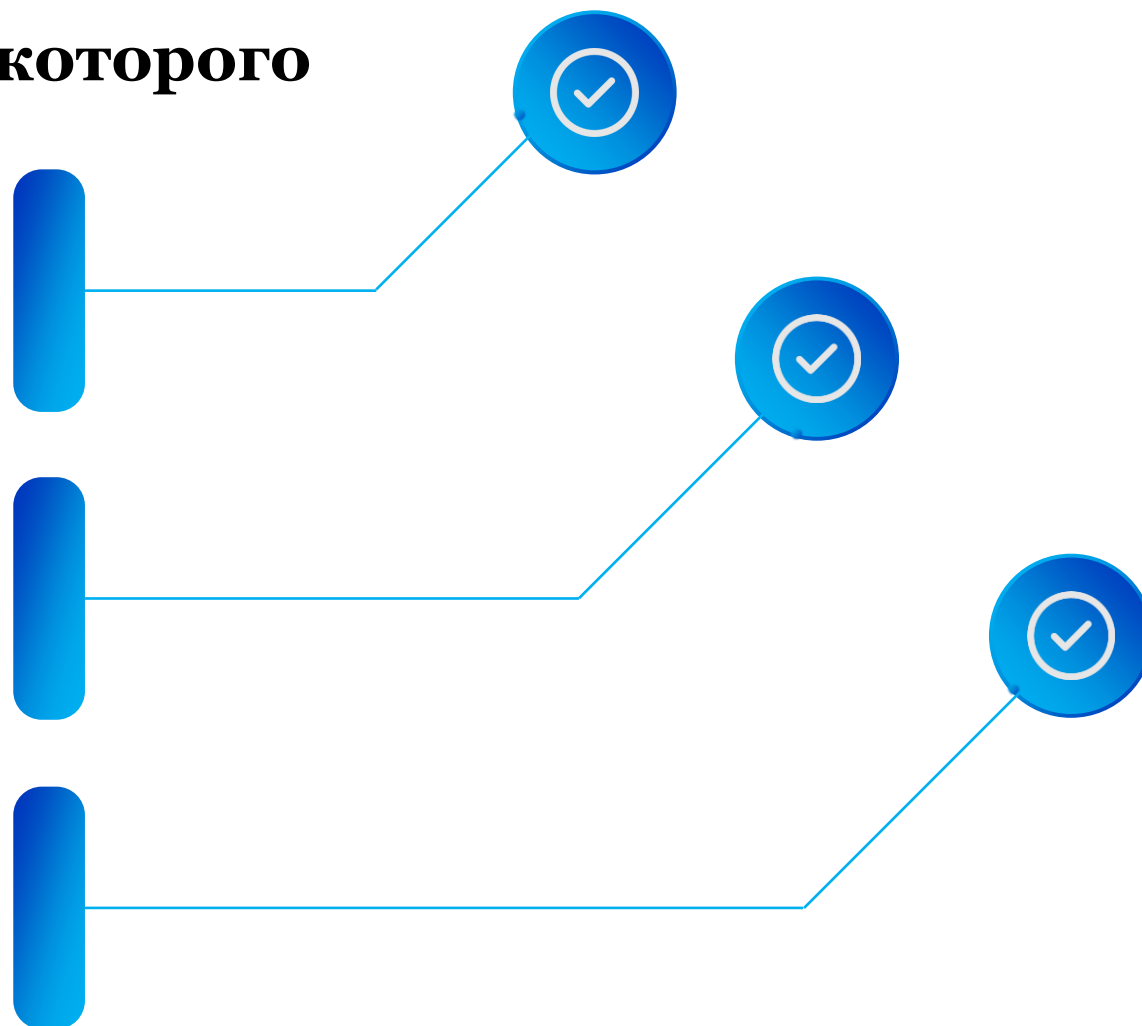
ЭХО-ТЕХНИКА — ЭТО МЕДИАЦИОННАЯ ТЕХНИКА, КОТОРАЯ ЗАКЛЮЧАЕТСЯ В РЕФЛЕКТИРОВАННОМ СЛУШАНИИ И ПОВТОРЕНИИ СЛОВ ГОВОРЯЩЕГО

Эхо-техника является видом рефлексивного слушания, в ходе которого говорящий уверен:

слушающий его слушает;

слушающий его слышит;

слушающий ему сопереживает.





Побуждение к высказываниям. В ходе изложения своей истории сторона может по различным причинам испытывать трудности в проговаривании своего рассказа. При помощи повторения части фразы говорящего медиатор побуждает сторону продолжать и активизировать разговор.



Прояснение понимания. Медиатор повторяет с вопросительной интонацией непонятное ему в речи говорящего место. Говорящий возвращается к этому месту своей речи и (или) перефразирует ее или раскрывает более подробно. При этом могут обнаружиться важные для разрешения спора обстоятельства.



Удержание эмоционального фона. Медиатор повторяет спокойным тоном услышанные в речи говорящего нейтрально окрашенные фразы: «пришел к выводу», «успокоился», «понял».

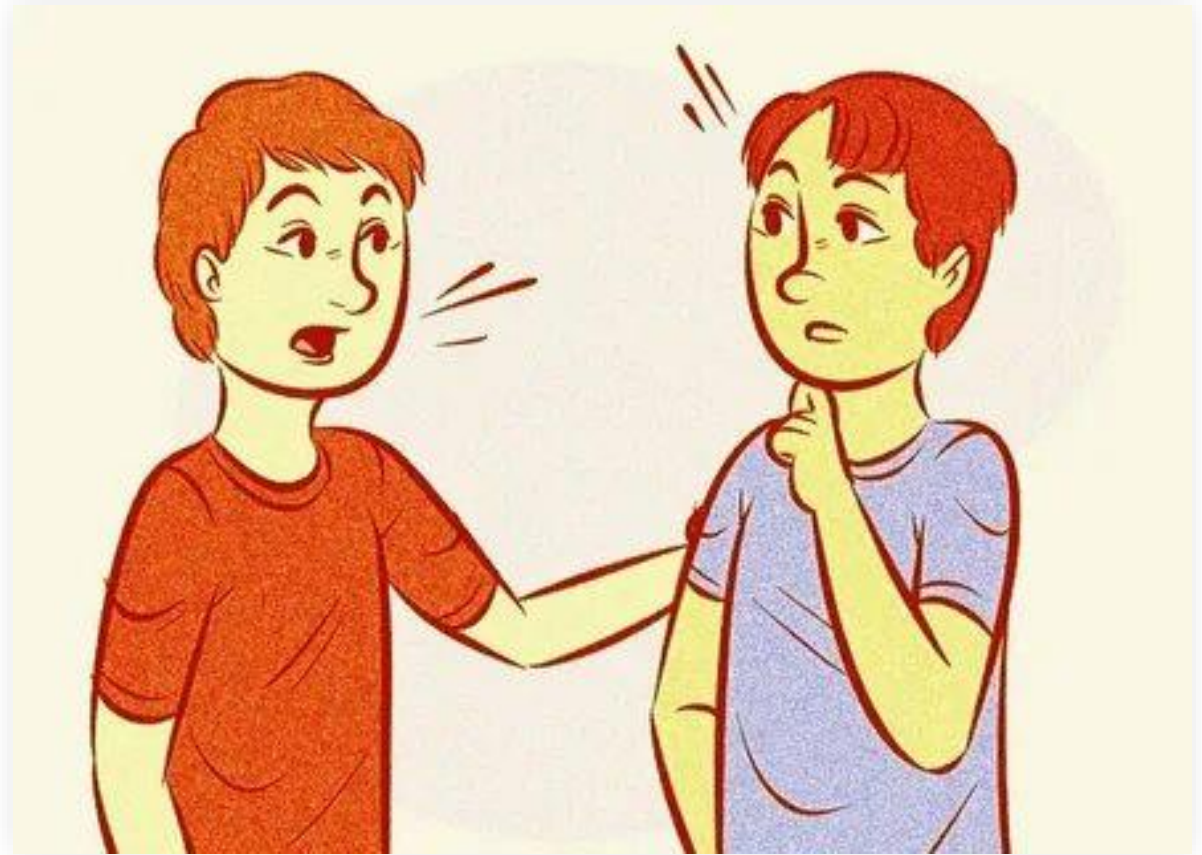
Существуют и опасности в применении эхо-техники, на которых необходимо остановиться.



Эффект плохо слышащего. В случае если медиатор излишне часто повторяет фразы за говорящим, это может начать раздражать самого говорящего.



Перебивание. Эхо-техника может восприниматься в качестве акта перебивания (чем она, собственно, и является) и, следовательно, может быть рассмотрена стороной как нежелание медиатора ее слушать. Коммуникация в этом случае может прерваться.



Кокус (caucus) в первом своем значении — это собрание сторонников политической партии. Затем слово «кокус» получило значение закрытого (кулуарного) собрания. В медиации под кокусом понимается медиационная техника, которая заключается в индивидуальной беседе с одной из сторон.





Понижение эмоционального фона. При повышении эмоционального фона существует угроза прерывания коммуникации. Кокус помогает в прямом смысле физически развести спорящие стороны. Медиатор удаляется с наиболее эмоциональной стороной и проводит процедуру ее «успокаивания».



Предупреждение одной стороны. В случае если медиатор идентифицировал поведение одной из сторон как поведение, нарушающее принципы медиации, он может провести с этой стороной кокус. Например, указать стороне, что она ведет себя так, как будто хочет использовать медиацию для затягивания времени, манипулирования другой стороной и т.п. Если сказать об этом в присутствии другой стороны, это может негативно повлиять на процедуру медиации.



Ступор стороны. Медиатор видит, что одна из сторон перестает понимать, что происходит, потеряла нить разговора. И при этом не решается сказать об этом. В ходе кокуса медиатор соответственными вопросами способствует выработке стороной понимания ситуации.

Принципы кокуса



1. Информированное согласие на кокус. Сторонам должен быть предварительно и неоднократно объяснен механизм кокуса. Обе стороны должны выразить свое согласие на применение кокуса в процедуре медиации. Информирование целесообразно провести и на предмедиационной стадии (при подготовке к сессии), и на самой медиационной сессии, например во вступительном слове медиатора непосредственно перед применением кокуса.



2. Равное право на кокус. Обе стороны имеют право на кокус. Так, в случае если медиатор провел с одной из сторон кокус, он должен провести такую же процедуру или хотя бы предложить эту процедуру другой стороне. В соответствии с принципом равноправия сторон количество кокусов, а также время, затраченное на них, должно быть хотя бы примерно одинаковым для того, чтобы одна сторона не могла обвинить медиатора в симпатии к другой стороне.

Негативные побочные эффекты кокуса



Разрыв коммуникации. Если коммуникационные связи слабы, то после кокуса медиатор должен быть готов к тому, что ему придется приложить определенные усилия к восстановлению (воссозданию) этих связей.



Непрозрачность. Даже когда информированное согласие на проведение кокуса у сторон получено, после удаления медиатора с одной стороной на кокус у оставшейся стороны возникает ощущение отстраненности от процесса и неизвестности того, что там происходит. А неизвестность может заполниться стороной самостоятельно, т.е. она может предположить, о чем беседует медиатор с другой стороной. И, скорее всего, эти фантазии будут не на пользу медиационной процедуре.

Нарративная медиация — это подход к медиации, основанный на предположениях о том, что люди живут и действуют в моделях, описаниях реальности, созданных во взаимодействии людей и институционализованных, и ни одно из этих описаний не является «ИСТИННЫМ».





Основной задачей упражнения «Почтовая марка» является рефлексия обучающимся того, что действительность для него — это совокупность рассказов (нарративов). Факультативной целью являются навыки аннигилирования (заккрытие гештальта) тревожащих переживаний.



Конфликт, согласно нарративной медиации, — это рассказ. Если конфликт между людьми — это как минимум 2 рассказа. Приемы нарративной медиации могут быть применимы, если медиатор понимает подобную разметку. Для формирования навыков мышления в разметке нарративной медиации предлагаю провести индивидуально или в группе упражнение «Почтовая марка».



Задача клиента — получить навык экстернализации.



В паре один выступает в роли медиатора. Его задачи — отследить последовательность проведения процедуры упражнения, помочь клиенту (второй участник) в преодолении возникающих у него в ходе выполнения упражнения трудностей.

Упражнение проводится в 3 этапа:



погружение;



выведение (экстернализация);



аннигиляция.





Затем клиенту предлагается описать вырванную им ситуацию как можно подробнее: место и время действия, участники, эмоциональное состояние. В случае, когда клиенту это сделать затруднительно, необходимо задавать уточняющие вопросы, например: «Какого цвета была маршрутка?», «Что вы покупали в этом магазине?», «Опишите продавца».



Погружение в нарратив происходит после того, как медиатор предлагает клиенту вспомнить ситуацию, которая последнего тревожит. То есть эта ситуация должна быть для человека лично-актуальной, и воспоминания о ней должны вызывать у него негативные переживания. Для начала желательно не брать «глобальные» негативные воспоминания, например смерть близких, предательство друзей или любимых. Можно ограничиться маленькой, но беспокоящей, как заноза, ситуацией, например, как человека обсчитали в магазине, как человека обругал водитель маршрутного такси.

Трудности, которые могут возникнуть в ходе выполнения этой части упражнения:



неактуальность
для клиента
предлагаемого
для работы
нарратива;



излишняя
«глобальность»
нарратива для
клиента;



сопротивление
клиента,
вызванное
нежеланием
переживать
травмирующий
его нарратив;



недостаточное
погружение.

Выведение (экстернализация) нарратива — это процедура отстранения рассказчика от своего нарратива. То есть автор нарратива должен выйти из своего рассказа, должен перейти из роли участника рассказа в роль внешнего наблюдателя. Ведущий может, например, предложить рассказчику: «Заключите все то, что вы сейчас представили — в рамку» или «Представьте, что все, о чем вы рассказываете, происходит на экране кинотеатра». При этом необходимо контролировать, чтобы «в рамке» оставался нарратив рассказчика. Дело в том, что рассказчик может не перенести в рамку свой нарратив, а поместить там какое-либо не относящееся к нарративу изображение. Для предотвращения подобной ситуации медиатор может попросить клиента подробно описать то, что происходит «на экране». В этом случае клиент вынужден будет или поместить нарратив в рамки, или, в противном случае, медиатор идентифицирует подмену картинки и начнет процесс экстернализации заново.





Аннигиляция негативного нарратива, т.е. его «уничтожение». С позиции гештальтпсихологии, фигура (негативные переживания) становится фоном и перестает тревожить владельца нарратива. Рассказчику предлагается уменьшить рамки картины, в которой содержится нарратив. Можно предложить расфокусировать изображение, т.е. сделать его расплывчатым. Постепенно должны размываться мелкие детали, а затем и ключевые фигуры нарратива. В идеале размер изображения нарратива должен стать размером с почтовую марку с плохо различаемым изображением на ней.





Экстернализация — это прием, направленный на дистанцирование клиента от нарратива, который содержит рассказ о конфликте. Экстернализация проходит в несколько этапов: погружение в нарратив, выведение из нарратива, персонализация нарратива. Для закрепления такого приема, как экстернализация, целесообразно провести упражнение «Наречение».



Третий этап — поименование в упражнении «Наречение». Заключается в просьбе медиатора, обращенной к клиенту, назвать конфликт, который описывается каким-либо одним словом, например касса, маршрутка, гараж. Эта операция называется концептуализацией. Названия лучше всего подбирать эмоционально нейтральные, без каких-либо негативных коннотаций, например монстр, убожество, горе.



Первые 2 этапа упражнения «Наречение» — это погружение и выведение. Они проводятся так же, как и в упражнении «Почтовая марка». Однако если в упражнении «Почтовая марка» после выведения проводится этап аннигиляции (уничтожение) нарратива, то в упражнении «Наречение» нарратив не выводится в фон, а наоборот, становится фигурой (гештальт-разметка), с которой клиенту совместно с медиатором и предстоит работать.

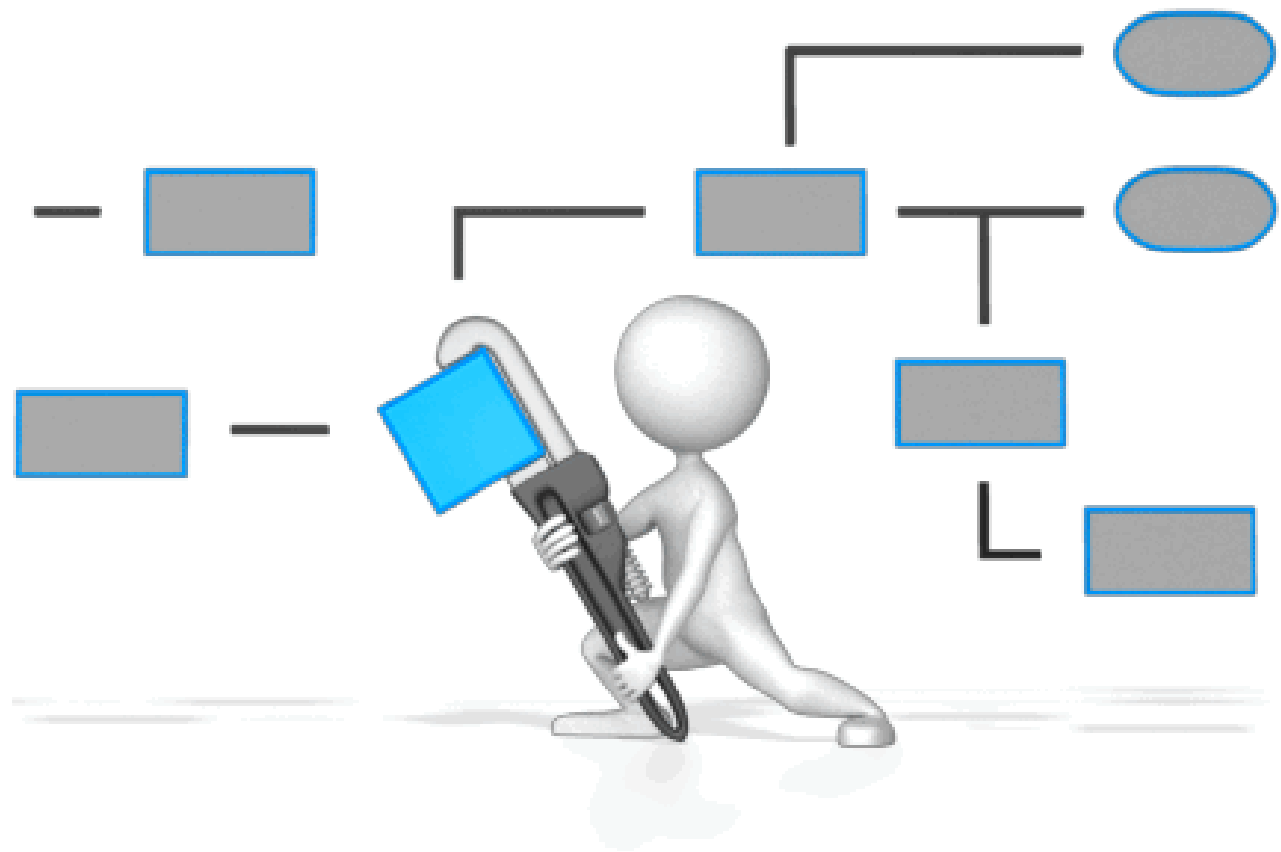
Четвертый этап — дееспособность. Этот этап заключается в наделении поименованного конфликта своим нарративом, т.е. своей историей «самостоятельных действий». Нарратив становится дееспособным, т.е. субъектом, совершающим свои самостоятельные действия. Конфликт рассматривается как самостоятельная сущность, обладающая намерениями, целями, видами на жизнь клиента. У конфликта есть свои уловки, сильные и слабые стороны. Клиента следует побудить описать конфликт отстраненно от себя, как самостоятельно существующую сущность. Признаком того, что наделение конфликта нарративом произошло, является использование клиентом в своей речи слов и выражений, свидетельствующих об экстер-нализации нарратива: «он» (конфликт), «у него», «там».



Пятый этап — оценка. После того как в представлении клиента его бывший нарратив стал дееспособным, нарратив, содержащий в себе конфликт, можно оценить. В ходе этого этапа необходимо составить представление у медиатора и у самого клиента об отношении последнего к конфликту. Важно понять то, как относится клиент к конфликту после экстернализации, когда конфликт отделен от сущности клиента.



Деконструкция — это прием нарративной медиации, который заключается в идентификации, размягчении и, возможно, изменении убеждений, лежащих в основе нарратива, содержащего рассказ о конфликте. Деконструкции подвергаются сами собой разумеющиеся убеждения (пресуппозиции), лежащие в основе описаний мира клиента, которые находятся в конфликте, а также «ощущение себя вправе» вести себя определенным образом, которое следует из этих убеждений. Для получения компетенции работы с таким приемом, как деконструкция, целесообразно провести упражнение «Размягчение».





Стадии упражнения «Размягчение».

1. Сжатый вариант упражнения «Наречение», т.е. состоит из погружения, выведения, поименования, наделения дееспособностью и оценки. На этапе оценки уже можно начать работу по проверке ценности того убеждения, на котором выстроен нарратив. Подобное убеждение можно назвать пресуппозицией. Буквально пресуппозиция — предположение. Это подразумеваемое убеждение, которое не вербализируется в нарративе, но на нем нарратив построен. Например, можно предположить, что нарратив «Меня обругал водитель маршрутки из-за того, что не услышал мою просьбу остановиться» основан на 2 пресуппозициях: «Водитель маршрутки обязан слышать просьбы своих пассажиров» и «Те, кто предоставляет услуги, должны быть вежливыми по отношению к своим клиентам». Потому следующая часть упражнения «Размягчение» называется «Расследование».



Расследование — поиск и вербализация пресуппозиции, которая лежит в основе нарратива. Это довольно сложная задача для медиатора. Дело здесь в нескольких факторах, построенных на том, что у людей нет практики выявления пресуппозиций.



Первый фактор заключается в том, что пресуппозиция в речи не проговаривается, т.е. в обычной речи ее услышать невозможно.



Второй фактор состоит в явлении сокрытия нарратива. Клиент чувствует, что выявление пресуппозиции может повлечь ее изменение, что, в свою очередь, вызовет изменение позиции клиента. Именно поэтому клиент неосознанно старается скрыть свои пресуппозиции. В ходе выполнения этой части упражнения основная возникающая трудность — это именно попытка клиента скрыть свои пресуппозиции.

Основные «техники сокрытия пресуппозиций»:



агрессия — у клиента после выхода медиатора на пресуппозицию резко повышается эмоциональный фон, он становится агрессивным, переходит в наступление на медиатора. В свою очередь, медиатор после идентификации подобного явления может использовать его как признак выхода на пресуппозицию клиента;



замыкание — клиент замолкает или прямо отказывается дальше обсуждать этот вопрос;



ложные мишени — клиент старается завуалировать свои пресуппозиции псевдопозициями.



Оценка пресуппозиции. После обнаружения пресуппозиций необходимо добиться того, чтобы ее носитель проговорил роль данной пресуппозиции в конфликте. Если роль негативная, индивид сам должен прийти к этому выводу. Только тогда можно приступить непосредственно к деконструкции. Пресуппозиция — это очень стойкое психологическое образование. Она имеет глубокие корни, как правило, не только в жизни клиента, но и в жизни его предков и в самой культуре, в которой он существует. Было бы наивно надеяться на то, что медиатор за одно упражнение деконструирует (развалит) пресуппозицию. Можно лишь попытаться ее расшатать (размягчить).



«Расшатывание». Расшатать пресуппозицию — значит, подвергнуть убеждения (пресуппозиции) сомнению. Например, на предыдущем этапе «Оценка пресуппозиции» клиент увидел, что именно его пресуппозиция является камнем преткновения конфликта. Медиатор может расшатать пресуппозицию, используя, например, все те же приемы нарративной медиации. Приведем пример из уже рассмотренного нами нарратива «Меня обругал водитель маршрутки из-за того, что не услышал мою просьбу остановиться». Клиентом было вербализировано, что в основании этого нарратива лежит его пресуппозиция о том, что «Водитель маршрутки обязан слышать просьбы своих пассажиров». Клиенту предлагается составить пресуппозицию-антоним. Клиент, например, предложит следующую пресуппозицию-антоним: «Пассажиры маршрутки обязаны громко выражать свою просьбу об остановке». Затем клиенту предлагается временно принять пресуппозицию-антоним в качестве своей личной пресуппозиции и ответить на ряд вопросов медиатора, например: «Почему пассажиры обязаны произносить свои просьбы громко?», «Какие чувства вы будете испытывать в случае, если пассажиры будут говорить тихо?».



Пересочинение — это еще один прием нарративной медиации. Цель данного приема — изменение истории конфликта (нарратива, в котором содержится конфликт). Препятствием для подобного приема является существующая в нашем социуме пресуппозиция, которую можно сформулировать так: «Историю изменить нельзя! Ее можно перевернуть!». Нарративная же медиация стоит на предположении о том, что личная история — это история субъективная, и она содержит в себе лишь небольшую часть истории, которую можно условно обозначить как объективная история. С позиции нарративной медиации, объективная история — это принятая за истинную большинством чья-либо субъективная история (ученых, политиков).

