УДК 159.9.01

РАСШИРЕНИЕ БАЗОВОГО ИНСТРУМЕНТАРИЯ МЕДИАТОРА НА ПРИМЕРЕ ТРАНЗАКТНОГО АНАЛИЗА

EXTENSION OF THE BASIC MEDIATOR'S TOOLS ON THE EXAMPLE OF TRANSACTIONAL ANALYSIS

Ничко Никита Владимирович, студент магистратуры, ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет», г. Санкт-Петербург, Россия, inichko@gmail.com

N.V. Nichko, master student, Saint-Petersburg State University, Saint-Petersburg, Russia, inichko@gmail.com

Аннотация: В статье раскрывается актуальность проблемы границ недостаточности инструментария медиатора, границ медиации со смежными методами и сужения медиабельности случаев в отечественной практике. С целью преодоления этих проблем, раскрывается потенциал фасилитативной медиации в переработке и использовании смежных инструментов и техник на примере транзактного анализа. Показано сходство и различие медиации и транзактного анализа. Приводятся основные трудности в медиации, связанные с наличием иррационального компонента и ограниченности техник медиатора в работе с ними. Отмечена возможность преодоления трудностей за счет транзактного анализа. Раскрыто применение транзактного анализа и его методов на разных стадиях медиации.

Summary

The paper reveals the relevance of the problem of the boundaries of the lack of tools of the mediator, the boundaries of mediation with related methods and the narrowing of the mediability of cases in Russian practice. In order to overcome these problems, the potential of facilitating mediation in the processing and use of related

tools and techniques for their needs is revealed using the example of transactional analysis. The similarity and difference between mediation and transactional analysis shown. The main difficulties in mediation related to the presence of an irrational component and the limitations of the mediator's techniques in working with them presented. The possibility of overcoming difficulties due to transactional analysis is noted. The application of transactional analysis and its methods at different stages of mediation disclosed.
Ключевые слова *медиатор, транзактный анализ, трудности, нейтральность, стороны, эффективность, инструментарий*.
Keywords: *mediator, transactional analysis, difficulties, neutrality, parties, effectiveness, tools.*

В последние годы все чаще возникают дискуссии о границах и различиях между медиацией, психологическим консультированием и психотерапией, а также другими способами альтернативного разрешения споров (третейский суд, арбитраж и т.д.). Поднимаются вопросы о возможности применения и наличия техник и инструментов в арсенале медиатора.

Медиация исследована на практическом уровне, успешно апробированы разные методы и инструменты регуляции конфликтов в разных сферах: семейной, страховой, организационной, экономической, гражданско –правой, трудовой и т.д. Однако, с точки зрения теоретического осмысления, преобладают противоположные и взаимоисключающие взгляды на медиацию.

Существенной является проблема в разрозненности школ медиации. Возрастает потребность в создании единой теории медиации, которая позволит интегрировать «медиативное сообщество с сохранением многообразия школ и стилей медиации» [5, С. 149] при сохранении ее сущности – переговоров между сторонами с участием нейтрального посредника.

С увеличением востребованности медиации как переговоров и процесса урегулирования конфликтов, более значимым становится проблемы недостаточности инструментария, границ медиации, а также медиабельности

случаев. Существует суженное понимание и использование медиации только как процедуры урегулирования споров, в том виде, в котором она представлена в Федеральном Законе № 193 [8]. Не раскрывается технологический потенциал медиации. Это заметное отличие от тенденций в зарубежных странах.

Впервые появившись в 60- е годы, медиация как процедура облегчения процесса переговоров с участием нейтрального посредника за счёт своей гибкости и неформальном характере дала развитие другим направлением медиативной практики, отвечающей изменяющимся потребностям общества и времени. Данная модель медиации с посредником, облегчающий процесс переговоров авторы называют «классическая» или «фасилитативная» [4].

Основное отличие медиации, использующей инструменты из других смежных методов заключается в переходе от позиций к интересам до того уровня, пока не произойдёт урегулирование конфликта и нахождение совместных интересов, точек соприкосновения. Методы других подходов нужны, чтобы регулировать и объяснить происходящее на другом уровне, если на уровне рационального и социального взаимодействия не получается разрешить ситуацию. Базовый инструментарий, который появился в фасилитативной процедуре расширяется в других направлениях медиации, однако, это не означает, что классическая процедура с фасилитативным посредником не предполагает использование других техник, с целью достижения соглашения и выполнения взятых на себя обязательств [4].

Одним из таких примеров можно считать теорию транзактного анализа Эрика Берна[2]. Транзактный анализ- это теория и практика работы с клиентами, основанная на анализе единиц их взаимодействия(транзакции) и состояний Я (Дитя, Родитель, Взрослый).

Актуальность применения транзактного анализа в работе с конфликтом обусловлена тем, что данная теория тесно связана с конфликтом и взаимодействием между людьми, теория во многих аспектах схожа с теорией и принципами медиации[6].

Родство транзактного анализа и медиации заключается, в том что: в центре внимания находятся люди и их взаимодействие; отношение к людям, как экспертам по своим проблемам; все решения принимаются людьми добровольно; присутствует направленность на сотрудничество; относительная краткосрочность процесса; направленность на достижение результата. Три базовых убеждения транзактного анализа соответствуют принципам медиации [6]. Различие между транзактным анализом и медиацией заключается в уровне глубины работы с клиентами.

Несмотря на возможную перспективность применения транзактного анализа в медиации, данная тема изучена недостаточно, а существующие работы носят фрагментарный характер.

В отечественной литературе работ всецело посвященных применению транзактного анализа в медиации крайне мало. Некоторые упоминания встречаются в работах зарубежных авторов T. Garby, D. Hoffman. Применительно к переговорам транзактный анализ рассматривается в работах J.Bhavna и S. Praveen, S. Zhang и M. Constantinovits, к переговорам и конфликтам обращается К. Кристиансен, П. Билунд, Nate Regier и Jeff King. В отечественной литературе применение транзактного анализа в медиации наиболее подробно и глубоко рассмотрено в трудах Е. Н. Ивановой. Других исследований и работ, рассматривающие транзактный анализ в рамках процесса медиации не найдено.

В процессе медиации возникает множество трудностей, которые препятствуют продолжению переговоров. Ряд трудностей связан с наличием иррационального компонента в поведении сторон, чрезвычайно сильные эмоции, несоответствующие ситуации, повторение ситуаций, стереотипность убеждений. Как указывает Е.Н. Иванова, данные проблемы поддаются анализу с точки зрения теории транзактного анализа [6]. Сам анализ транзактных составляющих конфликта, так и методы транзактного анализа органично вписываются на всех этапах фасилитативной процедуры.

В начале медиации, во вступительном слове медиатора, важными задачами является налаживание контакта со сторонам, уточнение готовности к работе, установление регламента работы, раскрытие принципов и правил медиации, а также создание атмосферы доверия.

Идея контракта в транзактном анализе позволит медиатору выбрать и посылать вербальные и невербальные сигналы сторонам, настраивая себя и их на работу в соответствии с принципами медиации. Принятие позиции «Я в порядке и Вы в порядке», отражение контрактного подхода и построение равноправного и открытого диалога со сторонами позволяет снять эмоциональное напряжение, создать психологически комфортную ситуацию доверия, высказать опасения.

Медиатору необходимо «обратиться» во вступительном слове к Родительскому эго-состоянию, отметив, что медиация отвечает моральным, этическим и юридическим нормам (этический кодекс, Федеральный закон, другие нормативно-правовые акты). Для Взрослого необходимо подчеркнуть выгодность и безопасность медиации (высокий процент выполнения обязательств по договоренностям, конфиденциальность процедуры, возможность приостановить переговоры в любой момент). Взрослый согласует свои решения с Естественным Ребенком, поэтому, процесс должен быть интересным и приятным (комфортно и удобно ли, есть ли еще какие-то пожелания? Вы сами принимаете решения) [10, P. 198].

Данный процесс как в индивидуальных премедиационных встречах со сторонами, так и во вступительном заявлении медиатора является обычным процессом. Однако ТА позволяет анализировать происходящее: определить свое эго-состояние и посылать транзактные стимулы в необходимые комплементарные эго- состояния клиентов.

На этапе презентации стороны поочередно высказывают свое видение ситуации. Задачи медиатора состоит во внимательном слушании, резюмировании и контроле процедуры. Выполнению этой задачи способствуют три роли треугольника Карпмана, которые показывают типичные негативные

установки слушания [3, С. 173]. Драматический треугольник Крапмана состоит из трех ролей: Жертвы, Преследователя и Спасателя. В роли Преследователя медиатор может считать себя знатоком и советовать, как правильно поступать и разрешить эту ситуацию, указывать другим и «бранить» за нарушение установленных правил в медиации. Оценивать то, как общаются стороны. При таких стимулах люди будут чувствовать себя Жертвами, а значит медиатор не сможет получить и проанализировать информацию в полной мере.

В качестве Спасателя медиатор может чувствовать себя ответственным за конфликт сторон, поэтому считает необходимым давать советы, а не генерировать предложения, придумывать варианты, а не проверять на реалистичность возможные предложения сторон. В роли Спасателя медиатор может упускать факты и информацию, противоречия в рассказе сторон и другое. Поэтому обратная связь, информация и генерация предложений не будет эффективной.

Как из Спасателя, так и Преследователя медиатор может перейти в роль Жертвы, испытывая негативные эмоции, если будучи сначала в одной из двух ролей стороны и переговоры упираются в тупик. Такой этап переговоров может спровоцировать переход в Жертву и оправдывать сложившуюся ситуацию: «почему это происходит именно со мной?», «я всего лишь пытаюсь помочь!». А, следовательно, не быть способным слушать и выполнять функции в необходимом объеме. «Честный самоанализ своей манеры слушать и позиции в отношении наших партнеров может показать наличие той или другой установки и пути к ее преодолению для формирования более эффективной поведенческой стратегии» [3, С.173]. Кроме этого, треугольник Карпмана помогает сохранению нейтральности медиатора за счет повышения осознанности сценария медиатора. «Помогающие» профессии в большей степени подвержены играм в Спасательство и «Я всего лишь пытаюсь помочь» [1, С.19-27]. Поэтому, зная динамику ролей треугольника и признаки доминирования одной из трех ролей треугольника (Преследователь, Спасатель,

Жертва), становится возможной саморегуляция, а также помощь сторонам выйти из ролей (перейти к треугольнику Сострадания).

В дискуссии возрастает необходимость работы с содержательными аспектами: работать с эмоциями сторон, проанализировать эмоциональную глубину конфликта, собирать информацию о конфликте. Работать по осознанию интересов. Противоречия, которые высказываются сторонами на этапе обсуждения- это те места, на которые следует обращать внимание и делать акцент. Игнорирование несоответствий не позволят медиатору выявить противоречия и важную информацию для дальнейшей работы. Игнорирование интуиции блокирует возможность считывания информации и выработки гипотезы, которую в последствии возможно проверять. С точки зрения транзакного анализа, подавление эмоций, логики и чувств относится к подавленным эго- состояниям Взрослого и Маленького профессора (который является интуицией).

A. W. Schiff и J. L. Schiff указывают, что конструктивным решением проблемы является включение логики и жизненной позиции «Я в порядке, ты в порядке»: «у меня есть проблема и ее надо решить». Другие жизненные позиции «У меня проблема и я не могу ее решить», «нет никакой проблемы» не дают способность решать возникающие трудности конструктивно [13, С. 71-78].

Анализ происходящего между сторонами вносит обоснование и предсказуемость в действия сторон, а значит «если воспринимаемое поведение других рационально объяснимо, то картина мира остаётся стабильной, хотя проблема между участниками взаимодействия может и существовать» [1, С.20].

Следовательно, подключение Взрослого и позиция «Я в порядке, Ты в порядке» для медиатора позволяют оставаться нейтральным и не оценивать те или иные действия, поступки и решения сторон как неправильные или не эффективные. А также перечисленные тезисы при анализе содержания и глубины конфликта выявляют неконструктивные жизненные позиции, эго-

состояния Ребенка и Родителя. Подключение медиатором Маленького Профессора (интуиции) может также помочь в работе.

Переговоры заходят в тупик при дисбалансе сил, сомнении сторон, повышении эмоциональности или необходимости получения большей информации. Необходимыми задачами медиатора является выравнивание баланса сил, поиск альтернативных решений и придание сил сторонам.

В терминах транзактного анализа, возникающие трудности со сторонами могут относится к проявлению сценария. Сценарий — это «бессознательный договор» ребенка со своими родителями о том, что ему можно делать, какие чувства ему разрешается испытывать (рэкетные- «вымогающие» чувства), как относиться к себе и другим (и жизненная позиция) [10, P. 190.]. Принципы медиации и ее процедура, как и формы транзактного анализа (консультирование, коучинг, терапия, тренинги) проявляют интервенцию в сценарные процессы, ставя их под сомнение.

Техника «Three P's»: разрешение, защита и потенциал (permission, protection and potency) в транзактном анализе предполагает, что консультант поддерживает клиента, предает ему уверенность в том, что у клиента есть ресурсы и силы идти против своего сценария, родительских запретов [10, P.198]. Консультанту необходимо обеспечить психологически безопасную среду до тех пор, пока клиент сам не сможет развить собственную защиту. В таблице №1 показано, как данную технику возможно переложить на роль медиатора и работать с внутренним сопротивлением сторон.

Таблица 1

Техника «Three P's» в работе медиатора

Транзактный консультант	Медиатор
Защита (protection) обеспечить клиенту надлежащую защиту от гнева внутреннего Родителя, по крайней мере до тех пор, пока клиент не сможет развить свою собственную защиту	Обеспечение и гарантия конфиденциальности, создание безопасного пространства и среды для диалога и высказывания своей позиции
Разрешение (permission). Клиент принимает решение идти против сценария	Проверка на реалистичность и внесение ясности в конфликт, повышение осознанности
Потенциал (potency). Придание силы, что	Поиск ресурсов и генерация идей с целью

клиент сильнее своего внутреннего Родителя	выхода из тупика, нахождение необходимых ресурсов для решения проблемы

Важно подчеркнуть, что техники медиатора как проверка на реалистичность и «адвокат дьявола» или последствия сорванных переговоров (BATNA) могут задавать еще больший негативный контекст и вызвать сильные негативные эмоции у сторон, повышая стресс и тревогу («Что будет, если вы сегодня не договоритесь?» «Как Вы думаете, сколько времени, сил и ресурсов потребуется в судебном процессе? Что вы потеряете…»). Важно, чтобы техника разрешения, защиты и потенциала, использовалась в позитивном контексте (рефрейминг смысла): «давайте представим, что Вы договорились…», «что вы приобретёте, если …» и так далее.

При сомнениях сторон, когда с одной стороны есть понимание положения другого, и, в то же время, накопившееся негативные эмоции и обиды не позволяют двигаться дальше переговорам и доверять другой стороне. Сопротивление также может быть показателем важности переговоров, что мотивирует стороны к поиску наиболее оптимального решения и невозможности однозначно определить, что является наиболее значимым. В этом случае возможно применить инструмент «внутренние переговоры» [11, P. 310]. Разделение личности на эго- состояния и работа с одной частью позволяет медиатору выяснить, существуют ли другие части с различными целями и потребностями– таким образом предоставляя сторонам психологически более безопасный способ выразить весь спектр эмоций, которые они могут испытывать, и рассмотреть возможность ослабления их приверженности прочно удерживаемым позициям [11, P. 310-311].

Принципиальным отличием может быть, как включение частей или эго-состояний в коммуникативные техники «я слышу, как вы говорите, что часть вас очень сердита и хочет оправдания . . .», а не «Я слышу, как вы говорите, что вы очень сердиты и хотите оправдания». «Я услышал, как вы сформулировали некоторые интересы, которые у Вас есть. Например, есть часть Вас, которая

является рациональным человеком, у которого есть такие цели... Есть альтруистическая часть Вас, которая хочет использовать эти ресурсы для... Есть часть Вас, которая имеет эмоциональные цели…». Другой вариант- знакомство с теорией эго- состояний и выяснение, что необходимо этим «сторонам внутри стороны». Схожими вариантами техники «внутренние переговоры» служат техники «горячий стул» или разыгрывание ролей [12, P. 91-93; 10]. То есть работа с образом другой стороны, что позволяет проработать рэкетные чувства и преодолеть внутренние барьеры. Есть указания, что техники работы со стульями особенно эффективны в применении к семейным, супружеским разногласиям и конфликтам, низкой самооценке, обидам, в бизнес- случаях [7, С. 48-49].

Наиболее трудно различимые причины сопротивления сторон связанные с неприятием медиатора. Они 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 в использовании вопросов, то есть управлении, а также сохранении нейтральной позиции. При потере нейтральности и некорректной конструкции вопроса медиатор может включится со сторонами в

психологическую игру, распространённую среди «помогающих профессий»: «Почему бы Вам не… Да, но…», «Я всего лишь пытаюсь помочь» [9, С.146].

Таким образом, на примере траназктного анализа показано, как в рамках классической (фасилитативной) медиации возможно применение смежных методов, с целью расширения границ возможностей технологии медиации.

Техники транзактного анализа органично вписываются в классическую процедуру и применимы на всех стадиях медиации. Помимо их значения как инструментов работы медиатора со сторонами, они являются эффективным способом настраивания главного инструмента медиатора- его личности. Повышение осознанности, активизация компонента «Взрослый» и жизненного стиля «Я в порядке, Ты в порядке» необходимы не только в поведенческом проявлении нейтральности медиатора, но и его внутренней беспристрастности. С помощью транзактного анализа медиатор может отслеживать транзактные закономерности, особенно в трудных случаях; в сложных ситуациях выявлять действие сценариев и динамику рэкетных чувств, позиций в треугольниках Карпмана; более активно использовать транзактные методы для преодоления стереотипов и работе с эмоциями в ходе медиации; отслеживать собственное состояние Я и состояния сторон для осуществления подстройки к клиентам и «параллельного взаимодействия»; проводить медиатору стратегическую работу для преобладания личной позиции «Я в порядке, Ты в порядке».

Представляется актуальным дальнейшее исследование возможностей расширения инструментария медиатора из смежных методов (психотерапия, консалтинг, коучинг и др.) при сохранении сути медиации- переговоров под управлением нейтрального и беспристрастного посредника.

Литература

1. Аллахвердова О. В. Изменение картины мира в конфликте // Известия Иркутского государственного университета. Серия: Психология. - 2012. - №2. - С. 19-27.

2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений; Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы. - СПб.: Лениздат, 1992. - 400 с.

3. Иванова Е. Н. Коммуникативные инструменты конфликтолога. - СПб.: Санкт-Петербургское философское общество, 2008. - 251 с.

4. Иванова Е. Н. Методы эффективной работы медиатора в разных сферах практики // Вестник нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. - 2015. - №4. - С. 131-136.

5. 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.

6. Иванова Е.Н. Возможности транзактного анализа в работе медиатора // Теория и практика современной науки. - 2020. - №5(59).

7. Пузиков В.Г. Синтез методов различных психологических направлений в консультировании // Петербургский психологический журнал. - 2015. - №11. С. 39-49.

8. 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. 4162.

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

10. Cornell W. Into TA A Comprehensive Textbook on Transactional Analysis. - 1 изд. - London: Routledge, 2016. - 444 p.

11. Hoffman D. Mediation, Multiple Minds, and the Negotiation Within // HARV. NEGOT. L. REV. - 2011. - №Vol. 16. №297. - P. 297-330.

12. Lister-Ford C. Skills in Transactional Analysis Counseling & Psychotherapy. - London: SAGE, 2002. - 228 p.

13. Schiff A. W., Schiff J. L. Passivity // Transactional Analysis Journal. - 1971. - №11. - С. 71-78.

References

1. Allahverdova O. V. (2012). Change in the picture of the world in conflict // Bulletin of the Irkutsk State University. Series: Psychology, No. 2, Pp. 19-27.

2. Burn E. (1992). Games that people play. Psychology of human relationships; People who play games. The psychology of human destiny. St. Petersburg: Lenizdat, 400 p.

3. Ivanova E. N.(2008). Communicative tools of a conflictologist. St. Petersburg: St. Petersburg philosophical island, 251 p.

4. Ivanova E. N. (2015). Methods of effective mediator work in various fields of practice // Bulletin of the Nizhny Novgorod University N.I. Lobachevsky, No. 4, Pp. 131-136.

5. Ivanova E. N. (2019). Practical theory of mediation. Conflictology of the XXI century. Ways and means of strengthening peace: proceedings of the Third St. Petersburg International Congress of Conflictologists. St. Petersburg, November 15–16, 2019. St. Petersburg: Conflict Development Fund, P. 149.

6. Ivanova E.N. Possibilities of transactional analysis in the work of a mediator // Theory and Practice of Modern Science. - 2020. - No. 5 (59).

7. Puzikov V.G. Synthesis of methods of various psychological directions in counseling // Petersburg Psychological Journal. - 2015. - No. 11. S. 39-49.

8. Federal Law of July 27, 2010 No. 193-ФЗ « On an Alternative Procedure for the Settlement of Disputes with the Participation of a Mediator (mediation procedure)». Original version was published: Collection of legislation of the Russian Federation, 2010, No. 31, Art. 4162.

9. Steiner, K. (2003). Scenarios of people's lives. Eric Berne School. St. Petersburg: Peter, 416 p.

10. Cornell W. (2016). Into TA A Comprehensive Textbook on Transactional Analysis, 1 ed, London: Routledge, 444 p.

11. Hoffman D. (2011). Mediation, Multiple Minds, and the Negotiation Within. HARV. NEGOT. L. REV, No. Vol. 16, No. 297, Pp. 297-330.

12. Lister-Ford C.(2002). Skills in Transactional Analysis Counseling & Psychotherapy, London: SAGE, 228 p.

13. Schiff A. W., Schiff J. L. (1971). Passivity. Transactional Analysis Journal, No. 11, Pp. 71-78.