

## РЕФЛЕТЕХНОЛОГИИ МЕДИАЦИИ В СОВРЕМЕННОЙ ЗАРУБЕЖНОЙ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПСИХОЛОГИИ И КОНФЛИКТОЛОГИИ

Г.Ф. ПОХМЕЛКИНА, И.Н. СЕМЕНОВ



Похмелкина Галина Федоровна — директор Европейского центра консультирования (Москва), кандидат педагогических наук. Область научных интересов — рефлексивная психология, психотерапия и психоконсалтинг, а также их взаимодействие в научно-практическом обеспечении правового и экономического поведения личности.

---

### Резюме

*Бурное развитие современной практической психологии выражается в разработке новых подходов и реализующих их психотехнологий. Одним из них является медиация, возникшая в США и интенсивно развивающаяся в Европе в Австрии, Германии, Швейцарии. В статье анализируются представленные на немецком языке современные подходы, принципы и методы медиации, эффективность которых характеризуется с позиций рефлексивной психологии, а также обобщается опыт использования рефлетехнологий медиации в отечественной практической психологии в контексте ее взаимодействия со смежными науками о человеке.*

---

Бурное развитие современной практической психологии обеспечивает оптимизацию человеческого капитала в экономике, экономического поведения менеджеров в управлении и шире — человеческого фактора во все усложняющихся социотехнических, информационно-компьютерных, социоэкономических и социокультурных системах. Эффективность такого полимодального психологического обеспечения экзи-

стенции человека и принятия им решений (Алексеев, Семенов и др., 1991; Деркач, Семенов, Степанов, 1998; Карпов, Пономарева, 2000; Семенов, Зарецкий, Сиротина, 1977; Степанов, Полищук, Семенов, 1996; Шадриков, 2000) в критических проблемно-конфликтных ситуациях (Андрияко, Семенов, Степанов и др., 1990) невозможна без конструктивного взаимодействия различных областей отечественной и зарубежной

практической психологии не только друг с другом, но и с прикладными направлениями таких смежных наук в сфере человекознания и обществоведения, как культурология, социология, экономика, право, политология, этнология, конфликтология и т. д. (Семенов, 1994; 2007; Семенов, Смирнов, Кордубан, 2001). Интересным примером такого междисциплинарного сотрудничества является возникновение психотехнологий медиации (от *лат.* «mediare» — посредничать) на стыке взаимодействия практической рефлексивной психологии, психотерапии с конфликтологией и юриспруденцией, в результате которого осваиваются новые сферы человеческих отношений в проблемно-конфликтных ситуациях ведения переговоров и поиска взаимоприемлемых позитивных решений в различных сферах социальной практики и рефлексивного менеджмента: от менеджмента в экономике и управлении до семейного консультирования и психотерапии.

Создание рефлексивно-развивающих практик и рефлетехнологий разрешения конфликтов осуществлялось в последней трети XX в. параллельно: в отечественной рефлексивно-методологической игротехнике (Н.Г. Алексеев, О.С. Анисимов, В.Е. Лепский, В.А. Лефевр, Г.П. Щедровицкий) и рефлексивной психологии (Н.Б. Ковалева, Г.Ф. Похмелкина, И.Н. Семенов, С.Ю. Степанов), в американской клиентоцентрированной психотерапии (К. Роджерс) и рефлексивно-практической психологии (Д.А. Шон и др.), в австро-немецкой практике индивидуального экзистенциал-анализа (А. Лэнгле), семейной терапии (К. Людевиг) и групповой медиации (Г. Мета,

К. Рюкерт, Дусс Ван Вердт и др.). Если игрорефлексика, рефлепрактика и экзистенциальная психотерапия уже изучались в отечественных аналитических обзорах (Давыдова, Семенов, 2006; Орлов, Лэнгле, Шумский, 2007; Семенов, 1989; Семенов, Спиро, Ковалева, 1995; и др.), то такая новая рефлепарадигма, как медиация, хотя и презентировалась у нас (Мета, Похмелкина, 2004, Похмелкина, 2006; Похмелкина, Кетова, 2003, 2004; Похмелкина, Семенов, 2008), но еще не рассматривалась дифференцированно и не характеризовалась системно с позиций родственных ей рефлексивной психологии, рефлексивной психотерапии и конфликтологии (Похмелкина, Семенов, 1993; Семенов, 1994; 2001; 2007; Семенов, Смирнов, Кордубан, 2001). Поскольку их связь с немецкой психологией мышления (К. Дорнер,) и экзистенциальной психотерапией (Mattchaus, 1988) уже анализировалась нами (Зарецкий; Семенов, 1990), то рассмотрим основные направления современных практико-ориентированных исследований рефлексивных процессов и рефлетехнологий их развития в современной зарубежной медиации на материале анализа австро-немецкой психологической литературы.

#### **Медиация как инновационная рефлетехнология обращения с конфликтами и ее социокультурный статус**

Медиация — это, по сути, комплекс рефлетехнологий конфликтных переговоров, где спорящие стороны с помощью независимого посредника-медиатора сами рефлексивуют

возникшие противоречия, вырабатывают решение, создают договоренности, разрешая конфликт. При этом медиатор рефлексировывает как позиции конфликтующих сторон, так и сам процесс своего посредничества.

Развитие медиативных процессов и приемов осуществлялось в истории общества по мере накопления практического медиативного опыта ведения различных переговоров. Однако медиация как специфическая область наукоемкой социопрактики сформировалась в современном мире в середине 1960-х годов в США. Как *массовое явление* разрешения конфликтов — это открытие XX в., ответ на вызов эпохи с ее усилившимися деструктивными тенденциями. Ее исторические корни — в античности и средневековье, в системах дипломатических переговоров, останавливающих международные конфликты, войны (Мета, 2004). Силами юристов, большей частью адвокатов, протестующих против невозможности разрешать конфликт в судах, движимых желанием защищать истинные интересы своих клиентов, медиация начинает играть большую роль в гражданских, административных и особых уголовных конфликтах.

С 1980-х годов медиация стала распространяться в Европе прежде всего в *семейных консультациях Австрии и Германии*. Достаточно быстро эта технология вошла в практику психологических служб и в правовую систему европейских стран. О скорости распространения медиации свидетельствует тот факт, что от первых семинаров в Австрии (начало 1980-х) до принятия Австрийского Федерального Закона о

медиации и об изменениях Гражданского кодекса (2003) в Австрии прошло всего около 20 лет. Менее чем за 20 лет движению медиаторов Австрии удалось обеспечить поддержку государства и общества в создании служб медиации.

«Европейская Комиссия» в апреле 2002 г. издает «Зеленую книгу», в которой опубликованы положения об альтернативных способах разрешения конфликтов в гражданском и торговом праве (КОМ 2002, 196). В октябре 2004 г. был закреплен ряд конкретных статей и положений о медиации в гражданском и торговом праве Европейских стран (КОМ 2004, 718). Так была создана законодательная база внесудебного разбирательства конфликтов в Европе.

«Европейская Комиссия» рекомендует странам-членам Европейского Союза продвигать медиацию как способ разрешения конфликтов, альтернативный судебному процессу. Во многих европейских странах медиация становится самостоятельной профессией. Законы о медиации и «Европейский Этический кодекс медиаторов» входят в обиход практиков, дают ориентиры профессионалам и обеспечивают уверенность клиентам в профессионализме предлагаемых услуг медиаторов.

В Англии и Франции, в Скандинавских странах и странах Бенилюкса, в Австрии, Германии и Швейцарии медиация — признанная законом и обществом профессиональная деятельность. В некоторых европейских странах она только начинает свое развитие. Получившие образование медиаторы появились уже во всех странах, в том числе и России. Однако пока наибольшее распространение

медиация получила в немецкоговорящих странах: в Австрии, Германии и Швейцарии.

В Австрии первые службы медиации, семинары медиаторов и программы образования в медиации укоренились сначала в сообществах семейных консультантов и психотерапевтов. Интерес к медиации со стороны социальных служб по делам семьи и молодежи возник ввиду необходимости решать нерегулируемые законами споры, связанные с быстрыми изменениями института современной семьи.

Медиация присоединяется к традиционным в современной культуре и обществе стратегиям разрешения споров, обогащая их специфическими методами и техниками, позволяющими довести переговоры до разрешения конфликта и его завершения в форме подписанных договоренностей. Медиация завоевала признание, благодаря следующим ее особенностям: специальному подходу к конфликту, где защищаются интересы каждого; признанию приоритетности, ответственности и самоопределения каждого участника процесса; фокусировке на ресурсах, правах и обязанностях субъектов; ориентировке на нахождение согласия; признанию изменчивости договоренностей в повседневной жизни; адаптивной гибкости в выработке решений, которые реализуются, поскольку они соответствуют условиям и интересам всех участников конфликта.

Рефлексивные, по сути, технологии медиации используются во многих областях (деловой, личной, общественной), применяются в бизнесе, семейных ситуациях, в уголовных

внесудебных примирительных процедурах, в гражданско-правовых спорах, при планировании общественных изменений, в школе и других учреждениях образования, в разрешении споров соседей и во многих других сферах частной и общественной жизни.

Активное использование семейными консультантами медиации в Австрии повлияло на развитие рефлетехнологий, в результате чего произошло существенное преобразование техник работы медиатора. Изменился также подход к профессиональной подготовке медиаторов, что было закреплено «Законом о медиации», принятым в 2003 г. Подготовка медиаторов основывается на рефлексивно-психологических принципах: «Тренировка в действии», «Супервизия (рефлексивное сопровождение) практики» и «Самопознание как кристаллообразующий (системообразующий) компонент освоения метода работы». Обучение длится минимум два года. Все семинары ориентируются на следующие цели обучения: выработка нейтральной позиции и развитие профессиональной идентичности медиатора. Это осуществляется в рефлетренингах путем постоянного практического применения по отношению к обучаемым техник общения, используемых в профессиональных интервенциях медиатора, организации тренировок этих техник. На семинаре, посвященном неординарному мышлению, открываются и опробуются новые и необычные точки зрения на конфликты и жизненные ситуации (Рюкерт, 2004, с. 313–315).

При этом большое внимание уделяется активному участию практи-

ческих психологов, психотерапевтов, социальных работников в медиациях, в работе по созданию реальных медиаций. Медиация — это прежде всего внутренняя позиция и хорошо развитые рефлексивные умения, а также способность балансировать между многими тенденциями, желаниями, потребностями и эмоциями людей. Медиатор имеет дело со страхом поражения и опасениями невыгодных решений, которые не позволяют партнерам по конфликту выслушивать друг друга и обдумывать договоренности. Медиаторы оберегают процесс обсуждения, моделируют его так, чтобы сохранялась способность к диалогу и уважение каждого к каждому. Медиаторы так направляют процесс переговоров, чтобы снова и снова воссоздавалось пространство надежды и перспектива достижения решения, устраивающего каждого; а также чтобы можно было свободно обмениваться идеями в выработке win-win-решений.

Создавая в отечественной прикладной психологии и психотерапии практику применения медиации и профессиональной подготовки медиаторов (которую осуществляет «Московская служба конфликт-менеджмента и медиации» «Центра европейского психотерапевтического образования» — <http://www.conflict-mediation.ru>), мы организуем и проводим (Кетова, Похмелкина, 2004; Похмелкина, 2006) специальную систему занятий, методология и методика которых разработана нашими партнерами из Австрии (ARGE Bildungsmanagement, Вена), значимую часть этих занятий составляет система семинаров доктора

Герды Мета в Москве, проводимых нами с учетом достижений рефлексивной психологии и рефлексивной психотерапии.

### **Рефлексивные способности и умения, обеспечивающие рефлетехнологии медиации**

Наш теоретический и методический интерес лежит в плоскости исследования рефлексивно-психологических механизмов разрешения конфликта в медиации, конкретнее — в плане обеспечения ее технологий процедурами, поддерживающими экзистенциально-коммуникативную рефлексивность и активизирующими рефлексивные способности спорящих сторон в современных общественно-экономических условиях, регулируемых социальными и правовыми нормами.

На европейскую модель проведения медиации большое влияние оказали достижения школ современной психотерапии. Практика и объясняющие ее теории европейских методов психотерапии насыщены множеством техник, которые применимы в медиации, как в открытой к творчеству системе помощи. Так, системный подход в консультировании и психотерапии (Ludewig, 1992; Schlippe, Schweitzer, 1996) обогащает медиацию разработанными типологией и видами вопросов, в том числе рефлексивных вопросов. Циркулярный опрос, «конструктивные вопросы», «рефлексирующая команда», рефлексивные вопросы на разных этапах терапии с разнообразием задач (Людевиц, 2004, с. 168–172) — все это составляет методический арсенал системного подхода, используемый

медиаторами. Кроме того, системная терапия разработала новый по отношению ко всем другим методам психотерапии этический подход к опросу и его техникам, который применим к медиации. Согласно этому рефлексивному подходу, вводится ограничение на вопросы и подчеркивается, что опрос не всегда бывает безвреден, он может быть в высшей степени разоблачительным, даже «непристойным», поскольку он вынуждает человека эксплицировать латентные, индивидуальные аспекты своей внутренней жизни. Тем не менее терапия и медиация не могут отказаться от расспрашивания. Вопросы дают единственный доступ к проблемной ситуации и к ресурсам клиентов. В связи с этим сформулирована рекомендация: при задавании вопросов необходимо учитывать контекст и ограничиваться областью, которую клиент совместно с психотерапевтом или медиатором рефлексивно определили в запросе.

Этические основы экзистенциального анализа и логотерапии (Лэнгле, 2001), дают принципиально новый подход к коммуникации, способам слушания и опроса — «феноменологическое слушание». Этот способ позволяет использовать в медиации контекст общения с целью углубления рефлексии на уровень ценностных и смысловых образований внутреннего космоса человека. Это становится эффективным на различных фазах медиации, особенно на второй и третьей (см. ниже)

Методический арсенал метода психодрамы позволяет создавать новые методики проведения медиации (Вагцке, 2004, с. 245–259). Так, например, понятие «встреча»,

представление о характеристиках общения и разработанность техник создания разного типа общения позволяют дифференцировать отношения и коммуникацию. Они различаются в своем многообразии по шкале от полюса «формального холодного» до полюса «встреча». «Встреча» подразумевает полное духовное единение при различении самости субъектов, что дает новое измерение для методических инноваций при проведении медиации (Schacht, 2003; Schulze, 1997). Один из этапов психодраматической сессии — шеринг (sharing) — представляет систему заданий и вопросов, связанных с рефлексией всего того, что произошло в предыдущих фазах психодрамы. С помощью специальных вопросов оформляется процесс рефлексии с определенными этапами, цель которого — интеграция бессознательных, вытесненных структур сознания, обнаружению которых были посвящены предыдущие шаги групповой или индивидуальной (монодрама) работы психотерапевта-медиатора.

Освоение концептуальной модели и рефлетехнологий медиации, а также организация профессионального образования медиаторов потребовали их адаптации к конкретным социально-экономическим условиям России с учетом сложившейся в ней культуры обращения с конфликтами, а также правовой культуры. Базовыми идеями и средствами обеспечения такой адаптации стали методология, теория и практика рефлексивно-творческих процессов в отечественной психологии и философии. Особый интерес с этой точки зрения представляют: концепция

рефлексивной психологии и акмеологии творчества (И.Н. Семенов, С.Ю. Степанов), модели рефлексивно-творческой регуляции интеллектуально-коммуникационных систем, (И.С. Ладенко, И.Н. Семенов), рефлексивно-позиционный подход к совместному решению творческих задач (Н.Г. Алексеев, Н.Б. Ковалева, И.Н. Семенов), рефлексивно-творческий подход к профессионально-личностному развитию в непрерывном профессиональном образовании (Г.Ф. Похмелкина, Ю.А. Репецкий, И.Н. Семенов), концепция системы развивающих и развивающихся отношений (Похмелкина, 1994, 1996; Похмелкина, Семенов, 1993), рефлексивно-диалогический подход к экзистенциальной психотерапии (Г.И. Давыдова, И.Н. Семенов, С.А. Смирнов). Рассмотрим с этих концептуально-методических позиций рефлексивной психологии, акмеологии и психотерапии технологии медиации и опыт их использования в современной практической психологии.

Технологии медиации восходят к известной «гарвардской модели переговоров», разработанной в США. В современной американской практической психологии существует много модификаций этой модели, но структура этапов (их шесть, в некоторых моделях объединены пятый и шестой этап) сохраняется во всех вариантах.

Процесс медиации осуществляется в течение нескольких заседаний (сессий, встреч), на которые уходит несколько дней. Время (дни, недели) между заседаниями также служат задачам медиации в качестве рефлексивно-экзистенциальных пауз.

На 1-м этапе «собираются истории» («нарративы» — Anderson, Goolishian, 1990; Людевиг, 2004), фиксируются и рефлексивуются различные представления сторон о ситуации.

На 2-м этапе собираются «конфликтные темы», которые рефлексивуются, структурируются, ранжируются.

На 3-м этапе обнаруживаются потребности спорящих, и, в частности, те из них, которые *объединяют* спорящие стороны для разрешения конфликта; при этом поиск таких потребностей осуществляется рефлексивно — путем «перевода претензий» (декларируемых предметов спора) в плоскость истинных потребностей участников.

На 4-м этапе вырабатывается и рефлексивуются множество вариантов решений по всем «конфликтным темам», а также находятся такие формулировки этих решений, которые устраивают «партнеров по конфликту».

На 5-м этапе достигается, рефлексивуются и оформляется (буквально пишется) «соглашение», в которое включаются согласованные сторонами формулировки, фиксируются темы и вопросы, не получившие пока своего разрешения.

На 6-м этапе проводится рефлексивно экспертиза «соглашения» с помощью сторонних (не присутствующих на медиациях) лиц, причастных или не причастных к конфликту — членов семьи, родственников, сотрудников управления и организации (если спор — внутри организации), юристов, работников социальных служб, педагогов и мн. др., а также подписание «соглашения» со

специальными ритуалами завершения конфликта.

Эта стратегия разрешения конфликта требует профессионально-технологической оснащенности медиатора компетенциями в рефлексивно-акмеологическом, экзистенциально-психотерапевтическом, психолого-практическом и социально-правовом планах. Одной из важных составляющих является компетентность в проведении рефлексивных процедур, понимание сущности и особенностей рефлексивных процессов.

С точки зрения «рефлексивного психолога», поэтапная стратегия разрешения конфликта включает следующие фазы.

На 1-м этапе рефлексивные способности медиатора позволяют «удерживать» аффективно заряженную конфликтную динамику, противодействовать эскалации конфликта, переводить обсуждение в предметный план. На этом этапе медиатор восполняет заблокированную аффектами рефлексивную способность участников медиации. Присутствие третьей стороны, непривычные способы обращения со сформированными стереотипами конфликтного поведения участников медиации вызывают сильные аффекты, которые блокируют рефлексивные возможности присутствующих.

На 2-м этапе медиатор (оставаясь «нейтральной», непредвзятой стороной в положении «между спорящими») мобилизует процедурами рефлексивные процессы сторон, помогая найти и сформулировать темы, «горячие» для спорящих. Помимо учета аффекта, блокирующего рефлексивность партнеров по конфликту, необходи-

мо учитывать эффект «виртуала» (Носов, 2003), т. е. общение участника конфликта не с реальной личностью, а со сформированным стереотипным образом, рожденным в одной из коротких ситуаций, жизненных коллизий и продолжающим существовать в комплексе представлений о партнере. Проблема соотношения мощи рефлексии (как способности блокирования виртуала) и мощи виртуала (как способности блокирования рефлексии) в технологии медиации выходит на уровень рефлетехнологической оснащенности медиатора и обеспеченности его личностной устойчивостью. Постоянный процесс поддержки рефлексивной функции в системе переговоров — это с технической и с методологической точки зрения зерно технологии медиации в ее рефлексивно-технологическом воплощении.

На 3-м этапе в той же «нейтральной» позиции медиатор способствует рефлексии глубинных психических структур каждого участника, которые мы обозначаем понятием «потребности». Особенностью таких потребностей является то, что именно их «неосознанность» или «вытесненность» часто приводит к пожару конфликта, особенно в семье. Этот этап — кульминация, и только при условии успешного его проведения возможен следующий. «Нейтральная позиция» медиатора — это также ряд умений специалиста, которые можно описать, как умения поддерживать и восстанавливать во внутреннем плане метапозицию — конфронтацию с собственными чувствами, отношениями, убеждениями (Похмелкина, 1996, 2007). Нейтральность, «внепартийность» — это невовлеченность



в интересы сторон, поддержка во внутреннем плане отношения «Ты — прав, и ты — прав», а также уважения к каждой из этих позиций, причем несмотря на случающиеся в медиации моменты дискредитации и самодискредитации участников. При этом удерживание медиатора в нейтральной позиции требует искусства обращения со своими чувствами и отношениями, хорошей тренированности.

На 4-м этапе при успешной реализации рефлексивных задач третьего этапа наступает перелом: участники постепенно приходят в состояние, выражающее отношение к «партнеру по конфликту»: «Могу слушать и слышать вторую сторону». Прохождение отношений от «С ним, врагом, невозможно ничего обсуждать» 1-го этапа через «Кое-где слышу, но он/она — не прав/а!» 2-го этапа и «Надо же! Я же так же думал/а!» 3-го этапа к «Могу слышать...» а затем и «Надо найти решение, чтобы дальше мирно жить. Неважно с ним/ней или без него/нее» 4-го этапа. Этот 4-й этап представляет собой рефлексивно-творческую фазу работы в процессе медиации. На этом этапе медиации предполагается, что уже восстановлена способность к коммуникациям, произошла разрядка напряжения, найдено общее поле ценностей и потребностей.

На 5-м этапе уже имеет место реальное творчество, похожее на работу в технике «Мозгового штурма», где поддержка рефлексивных механизмов осуществляется лишь в направлении «Не забыть главное».

На 6-м этапе в работе медиатора нет необходимости управлять рефлексивными процессами, поскольку акт «подписания договора» прово-

дится как событие, фиксирующее новый этап — «завершение войны» между конфликтующими сторонами.

**Мета-позиция (рефлексивная позиция) медиатора.** Медиатор в проведении конфликтных переговоров восстанавливает коммуникацию и возвращает (восстанавливает) участникам способность к рефлексии. Это требует особой психолого-педагогической оснащенности медиатора, убежденного в том, что: об отношениях рассказывают, а не только их проживают; о конфликте можно рассказывать, используя лишь предметный уровень, т. е. описывая лишь то, что можно увидеть, услышать; необходимо прояснять скрытые интересы и знакомить с ними партнера по конфликту; не замалчивать конфликты, а с ними жить, их выдерживать — это не просто важное, а единственно возможное для совместной жизни и работы условие существования; что есть много способов таким образом выходить из конфликтов, чтобы снова вместе жить или работать (что означает использование конфликтной энергии для развития ситуации); что не должно избегать, уваливать от конфликта, давая пищу для торжества «виртуала» — картины врага; что важно понимать инородность Другого и его потребностей. Все перечисленное мы рефлексивно называем внутренней либерализацией медиатора, что способствует развитию автономии и свободы, толерантности к Другому, способности воспринимать и принимать Другое.

**Главный принцип** рефлетехнологий медиации — это принцип **салютогенеза**: найти «здоровые зоны» в

системе больных отношений, затем сделать конкретные шаги по укреплению этих здоровых зон, чтобы, опираясь на них, перейти в область разрешения проблем. Принцип салютогенеза, активно развиваемый с конца 1990-х, становится одним из ведущих в деятельности «помогающих» профессий — врачей, психотерапевтов, консультантов.

Принцип салютогенеза возник в лонгитюдных исследованиях развития (Rutter, 1993), психологии и патологии развития (Levis, Miller, 1990), эмпирических исследований новорожденных (Petzold, 1995), из исследований салютогенеза и здоровья в угрожающих жизни ситуациях (Antonovsky; Haisch, 1996). Рядом с факторами риска и осложнений в критических для жизни ситуациях эти угрожающие жизни процессы сопровождают так называемые «салютогенные» защитные факторы, поддерживающие способности к сопротивлению (*resilience*) — т. е. обеспечивающие *измерение салютогенеза*. В рамках интегративной психотерапии этот принцип был развит до теории салютогенеза, используемой в практике психолого-психотерапевтической помощи, которая в последнее десятилетие используется многими практиками и теоретиками социальных технологий (*Wörterbuch der Psychotherapie*, s. 536).

Принцип салютогенеза может быть конкретизирован в следующих особенностях рефлексивных действий в медиации:

– вместо трудностей и проблем целесообразно направлять усилия на поиск ресурсов и здоровых зон, на выявление оздоравливающих возможностей и структур;

– отказ от поиска «больших» решений, откладывание во времени важных ответов, так как важные вопросы подождут, ибо такой подход, по меньшей мере, служит профилактикой саморазрушения (разочарования, вины за ошибки, взрывов и конфликтов) и тренингом всех механизмов и инструментов, служащих позитивным изменениям;

– фокус внимания направлен на зоны, где есть или может быть коммуникация и совместное бытие, где есть или могут быть точки соприкосновения, где еще существует основа совместных ценностей и привычек, убеждений и иллюзий, желаний и надежд.

Практически эти задачи решаются в конкретных, еле различимых действиях медиатора, которые можно рефлексивно описать так: «всмотреться, установить контакт, общаться со здоровой зоной» человека.

С точки же зрения понимания процессов восстановления отношений в медиации, все это составляет поиск такого качества совместной работы, жизни, взаимодействия, когда существуют ориентировка на принятие, выдерживание, выстаивание. Тем самым это означает отказ от одностороннего/монопольного предписывания; способность «сохранять экологическую чистоту отношений» (т. е. предотвращать собирание «конфликтного мусора» — обид, несправедливости); отказ от поиска виноватых, механизмов образования проблем и несправедливости, а главное — активизацию усилий на рефлексивное всматривание в ресурс и потенциал, т. е. обнаружение возможностей для объединения, «совместности».

В рефлетехнологиях работы медиатора названный принцип реали-

зуется в следующих характеристиках интервенций: «ориентированность в будущее», «предметность, конкретность», «позитивность высказывания». Медиатор уточняющими вопросами, репликами, вопросами-переспросами, вопросами на понимание, репликами — обратной связью — осуществляет следующее:

- склоняет каждого участника не заниматься воспоминаниями о прошлых событиях и отношениях, а во внутреннем и речевом плане «выстраивать» будущее;

- направляет на выработку решений, которые конкретизируются в действиях, конкретных во времени, пространстве и точном содержании;

- ориентирует реплики участников так, чтобы негативное оценочное высказывание по отношению к партнеру, его действиям, ситуации, условиям было переформулировано как позитивное, желаемое, направленное в будущее.

Особые рефлексивные требования к медиатору предъявляет *необходимость регулировать коммуникацию*. Трудности коммуникации на первых трех этапах медиации обязывают вводить жестко регламентирующие правила. Процесс «нормотворчества» (как одна из разновидностей рефлексивно-творческого процесса медиации) диалектически развивается, двигаясь в противоречии «изменяющегося» и «зафиксированного», предметного и рефлексивного, обеспечивая изменение отношений, нормирование достижений в коммуникации.

Эта тонкая и ситуативно-импровизационная рефлексивно-поддерживающая и творческая работа медиатора является сущностью, кото-

рая требует большой и интенсивной тренировки посредника в конфликте в процессе подготовки профессионального медиатора. Это тренировка лингвистической чувствительности и утонченности, скорости обнаружения смыслов чужого высказывания и выстраивания «позитивных» и «направленных в будущее» интенций, которые способны совпасть со смыслами и содержанием высказываний партнеров по конфликту.

Рассмотренные модели и реализующие их рефлетехнологии медиации, разумеется, востребованы и в современном российском обществе в процессе его реформирования и модернизации социально-экономических отношений.

### **Перспективы и проблемы развития медиации в отечественной практической психологии**

Анализируя опыт проведения медиаций (Кетова, Похмелкина, 2004; Похмелкина, 2006; Похмелкина, Кетова, 2003) и практики профессионального образования медиаторов в Москве (2001–2008), можно выделить следующие особенности развития медиации в России.

Интерес к медиации со стороны психологов, конфликтологов, психотерапевтов, педагогов и юристов имеет волнообразную траекторию. Так, пики краткосрочной моды сменяются разочарованием. Затем возникает новая волна интереса и опять наступает повтор апатичного спада интереса. Это наблюдалось в трех профессиональных группах: психологов-психотерапевтов, юристов-адвокатов, предпринимателей-управленцев.

Необходимо подчеркнуть, что все без исключения высоко оценивают *необходимость* внедрения медиации в отечественную социальную практику и ее психологическое обеспечение. Но после кратковременных попыток использования в практике психологической или юридической помощи возникает убеждение в несвоевременности, в том, что ни люди, ни условия не готовы пока к использованию медиации в повседневной практике преодоления конфликтов в России.

В каком же направлении пойдет развитие медиации в России? В «американском», где медиация существует как альтернатива официальному суду? Или в «европейском», где медиация означает развитие культуры обращения с конфликтом? Нам представляется, что Россия нуждается в медиации как инструменте внутренней демократизации и либерализации, т. е. в рефлексивно-психологическом обеспечении развития автономии и свободы, толерантности к Другому, способности воспринимать Другое и принимать его.

При анализе **предпосылок** развития медиации в России необходимо учитывать следующее фактическое состояние дел:

1) медиация — редкое, экзотичное явление, именно поэтому оно очень привлекательно;

2) традиционно с давних времен в России существовало много средств саморегуляции при разрешении конфликтов. Например, сословные офицерские, крестьянские и купеческие суды, где конфликты разрешались близкими к медиации способами; мировая сделка, мировое соглашение как результат подобного процесса

был во многом прообразом российской судебной системы;

3) сегодняшняя кризисная судебная система побуждает к развитию медиации как средству саморегуляции, тем более что для россиян разработка социальных механизмов разрешения конфликтов была более привычной, нежели обращение к суду — и это служит благоприятной предпосылкой для развития медиации у нас.

В правовой и судебной системах России существуют специальные статьи в гражданском, гражданско-процессуальном, в уголовно-процессуальном и судебном законодательстве, которые отводят примирительным процедурам специальное место. Перспективой развития могли бы быть: 1) разработка процедур и статей в законе, признающих медиаторское соглашение, а также роль и позицию медиации и медиатора относительно судебных процессов в законе о медиации; 2) создание сообщества профессиональных медиаторов, определивших для себя официальное положение, правила признания и исключения, стандарты профессионального образования.

Важно отметить, что ныне в Российском парламенте обсуждается проект закона о медиации. Идут дискуссии о роли и значении медиации, о «местах приписки» медиации. Эти дискуссии чрезвычайно плодотворны для дальнейшего развития медиации и для правовой системы в целом. Медиация получает признание, начиная существовать в российской культуре.

Однако нельзя не увидеть и двойственное значение некоторых пре-

пятствий. Одну из трудностей создает кризис судебной системы, когда официальный суд с его ответвлениями иногда способствуют коррупции. С одной стороны, это кажется хорошей предпосылкой для появления средств саморегуляции, медиации среди них; а с другой — атмосфера страха мешает нормальному развитию здоровых тенденций. И в то же время люди пытаются в своей частной жизни прийти к стабильности. И поднимаются защитные механизмы, что подталкивает развитие медиации.

Развитию медиации сопутствуют следующие культурно-психологические особенности, которые оказывают ее внедрению сопротивление:

– тяга к борьбе и победе дает иную энергию, требует иных талантов, нежели переговоры; это противоречит стремлениям к нормальным здоровым мирным отношениям;

– очень сложно и трудно обнаружить и артикулировать конфликт: конфликты социально нежелательны; обнаруживается сопротивление к слову «конфликт», к восприятию субъектом самого себя конфликтующей стороной, что в принципе нормально;

– чувствовать собственные интересы, понимать их и отстаивать в присутствии партнера по конфликту, воспринимаемого «врагом», непривычно, это требует тренированности рефлексивной функции;

– признание важности отдельного человека, его жизни и его убеждений, отказ от духа коллективизма, его идеалов — особенно трудно для русско-советского коллективистского менталитета;

– прозрачность и близость в отношениях — это непривычный способ поддержки отношений;

– требуются развитые рефлексивные умения — создать во внутреннем плане дистанцию по отношению к общепринятым привычкам, социально желаемому поведению, что практически отсутствует в культуре;

– укорененность таких иллюзий, как «Чтобы выжить рядом с таким мужем/женой/начальником/подчиненными, требуется играть в хитрые игры», «На свободном рынке требуется скрывать собственные слабости, собственную идентичность; важно не быть прозрачным».

Конфликты на всех уровнях восприятия человеком (эмоционально, рационально, осознанно-неосознанно) нежелательны; привлекательны вызов, борьба, ведущие в успеху. Конфликты — это нечто негативное, что люди вообще не хотят признавать. Конфликт нарушает гармонию, означает и вызывает сопротивление, проблему, трудность. Страх перед конфронтацией и малые шансы победить — это доминирующая ассоциация к слову «конфликт». Однако, если мы себя видим на стороне победителя, это *перестает быть для нас конфликтом*. Желание использовать медиацию означает, что названные негативные побочные продукты будут рефлексивно проработаны, это предполагает инвестиции энергии и внимания. А на другом полюсе — страхи поражения, убытков, потери достоинства, невозможности выразить себя, необходимости уступить. Вызов, борьба в большей степени желательны; у них позитивные энергетизирующие сопровождающие чувства, особенно если борьба успешна

или если результаты дают выигрыш победителю.

Направить внимание на конфликт означает, что есть что-то, что мы не можем охватить; то, что мешает; чему пока мы не знаем выхода. Трудно признаться, что выход из конфликта невозможно найти в одиночку. Трудно представить, что надо искать выход с жестким оппонентом, с тем, кто уже представлен во внутреннем плане «врагом».

Опорой медиатора в преодолении сопротивления медиации становится потребность в мирной жизни, в спокойствии и хороших отношениях, т. е. потребность в равновесии системы:

1) качество жизни — это здоровые отношения. Здоровые отношения важны в этом значении. Понятно, что человек, люди не могут принять эту позицию автоматически, как не могут отказаться от курения, пьянства, малой подвижности, которые отягощают повседневность;

2) нормативное сознание, прокладывание ясных границ дозволенного. Человек чувствует себя лучше, если он хорошо понимает «правила игры». Конфликт приносит хаос в чувства и в жизнь. Медиация соответствует желанию «преодоления хаоса»;

3) скепсис по отношению к медиации очень важен. В реальной практике медиации первые шаги к доверию выражаются в скепсисе, преодоление которого необходимо, чтобы медиация была осознанно и свободно принята. Принцип «добровольности» участия держится на свободе принятия медиации, ее правил. Он формируется на сопротивлении, на преодолении скепсиса.

Сомнение в том, что медиация может закрепиться в России, может

быть поддержано идеями, высказанными В.А. Лефевром. В частности, это выдвинутая им идея двух этических систем. В.А. Лефевр показывает, что приоритеты «победителя», «борцовской психологии», «психологии победителя» свойственны русской и усилены советской культурой. Согласно В.А. Лефевру, первая этическая система: *Человек поднимается в собственных глазах, когда он идет на жертвенный компромисс*. Вторая этическая система: *Человек поднимается в собственных глазах, когда он идет на жертвенную конфронтацию* (Лефевр, 2002а, 2002б).

В связи с этим В.А. Лефевр отмечает: «В начале 1980-х годов было показано, что могут существовать культуры двух типов. В культурах первого типа достоинство людей возрастает, когда они устанавливают отношения компромисса друг с другом, а в культурах второго типа — когда они бескомпромиссны друг к другу. В силу таких особенностей в культурах первого типа легко возникает процедура саморазрешения конфликтов, в то время как в культурах второго типа сама по себе такая процедура не появляется... Представим себе широкую дорогу, по которой идут машины. Естественно считать, что каждый водитель стремится побыстрее достичь пункта, в который он направляется. Также естественно предположить, что, двигаясь, водители мешают друг другу и поэтому вступают в постоянные конфликты. Представим себе теперь, что есть две дороги. Водители на первой дороге поднимаются в собственных глазах и в глазах других водителей, если уступают друг другу. А водители машин на второй дороге теряют свое лицо,

когда уступают. Ясно, что скорость движения на первой дороге будет выше, чем на второй. Попытки большого числа водителей сохранить свое индивидуальное достоинство <за счет подавления достоинства других водителей> оказывают существенное влияние на весь макропроцесс. Они порождают турбулентность в потоке машин, которая и вызывает замедление» (Лефевр, 2002а).

Используя эту метафору в изучении явления рефлексивного управления применительно к экономике, рыночному развитию, В.А. Лефевр показывает, «что такой, казалось бы, далекий от схем традиционной экономики фактор, как стремление сохранить достоинство, может приводить к серьезным макроэффектам. На первый взгляд, кажется, что решить проблему достаточно просто: нужно увеличить число полицейских и строго наказывать водителей, вступающих в конфликты. Они перестанут конфликтовать, но скорость движения может упасть еще больше, ибо возникнет массовая моральная депрессия» (Лефевр, 2002а).

Эти идеи были подробно изложены в книге В.А. Лефевра «Алгебра совести», вышедшей в 1982 г. Кроме того, в этой же книге показано, что официальная культура Советского Союза принадлежала ко второму типу, «...что приводит к отсутствию процедуры саморазрешения конфликтов: они либо заканчиваются победой одной из сторон, либо ликвидируются вышестоящей инстанцией. Этот факт представлялся автору исключительно важным, поскольку им обосновывался характер

трудностей, с которыми должно было столкнуться советское общество при попытках перехода к рыночной экономике и резкой демократизации... Что собой представляет рынок с социально-психологической точки зрения? Это огромное множество конфликтов, каждый из которых, разрешаясь, превращается в сделку. Система могла начать успешно работать лишь при условии, что участники способны уступать друг другу, сохраняя при этом свое индивидуальное достоинство. Если же индивидуальное достоинство при уступке только падает, то рынок сам собой заработать не может. Каков же был выход? В глобальном плане он мог бы состоять в массивном рефлексивном управлении, внедряющем принципы взаимного сотрудничества, по крайней мере, на экономической арене» (Лефевр, 2002б).

И действительно, особенности, на которые указывал В.А. Лефевр, а также собственный опыт убеждают нас в трудностях вхождения медиации в российскую деловую культуру. Но видится также и возможный выход, на который указывает В.А. Лефевр. Он состоит, на наш взгляд, в том, что *рефлексивное управление*, внедряющее принципы переговоров, сотрудничества, партнерства — которое несет с собой медиация, — могло бы постепенно размывать устойчивую к изменениям культуру второй этической системы. Поиск механизмов самовозрождения в критических социальных ситуациях (принцип салотогенеза) обнаруживает позитивные шансы для продвижения медиации в социально-экономических условиях модернизации современной России.

## Литература

- Алексеев Н.Г., Семенов И.Н. и др.* Методология рефлексии концептуальных схем поиска и принятия решений. Новосибирск: НГУ. 1991.
- Андрияшко Л.Я., Семенов И.Н., Степанов С.Ю. и др.* Психологическая экспертиза критических ситуаций. Новосибирск: НГУ. 1990.
- Ватишке Э.* Комбинаторика пар. Модель медиации конфликтов семейных пар во внесудебном разбирательстве // Медиация — искусство разрешать конфликты. Знакомство с теорией, методами и профессиональными технологиями / Сост. Г. Мета, Г. Похмелкина. М.: «Verte», 2004.
- Давыдова Г.И., Семенов И.Н.* Рефлексивно-диалогический подход: экзистенциальная модель развития личности // Мир психологии. 2006. № 2.
- Деркач А.А., Семенов И.Н., Степанов С.Ю.* Психолого-акмеологические основы изучения и развития рефлексивной культуры госслужащих. М.: РАГС, 1998.
- Зарецкий В.К., Семенов И.Н. и др.* Рефлексивная регуляция мышления. Новосибирск. НГУ. 1990.
- Карпов А.В., Пономарева В.В.* Психология рефлексивных механизмов управления. М.: Изд-во ИП РАН, 2000.
- Кетова О., Похмелкина Г.* Медиация трудовых конфликтов. Новая игрушка или перспективная тенденция? // Кадриковик. 2004. Март.
- Лэнгле А.* Экзистенциальный анализ — найти согласие с жизнью // Московский психотерапевтический журнал. 2001. № 1.
- Лэнгле А.* Person. Экзистенциально-аналитическая теория личности. М.: Генезис, 2003.
- Лефевр В.А.* Стратегические решения и мораль // Рефлексивные процессы и управление. 2002а. Т. 2. № 1. С. 24–26.
- Лефевр В.А.* Прочеты миротворчества // Рефлексивные процессы и управление. 2002б. Т. 2. № 2. С. 48–51.
- Людевиг К.* Системная терапия: Основы клинической теории и практики. М.: «Verte», 2004.
- Медиация — искусство разрешать конфликты. Знакомство с теорией, методами и профессиональными технологиями / Сост. Г. Мета, Г. Похмелкина. М.: «Verte», 2004.
- Носов Н.А.* Виртуал и рефлексия // Рефлексивные процессы и управление. 2003. Т. 3. № 1. С. 58–63.
- Орлов А.Б., Лэнгле А., Шумский В.Б.* Экзистенциальный анализ и клиентоцентрированная психотерапия: сходство и различие // Вопросы психологии. 2007. № 6.
- Похмелкина Г.Ф., Семенов И.Н.* Рефлексивно-творческий подход к процессу повышения квалификации и переквалификации педагогов // Активные методы обучения педагогов и руководителей учреждений образования. Пермь, 1993.
- Похмелкина Г.Ф., Семенов И.Н.* Рефлексивные процессы в медиации как инновационные комплексы в современной системе образования // Психологическая служба в системе образования. Махачкала: ДГУ-РГУ, 2008.
- Похмелкина Г.Ф., Кетова О.Б.* Словарь медиатора. 2003 // <http://www.conflict-mediation.ru/library/voc/>.
- Похмелкина Г., Кетова О.* Список литературы по медиации на немецком и английском языках. 2004 // <http://www.conflict-mediation.ru/library/spisok/>.
- Похмелкина Г.* Первые шаги медиации в России: Доклад на Венской конференции медиаторов «Культура встречает культуру», 2006. 3–6 мая // <http://www.conflict-mediation.ru/library/konf/>.



- Рюкерт К.* Образование в медиации — путь к профессии // Медиация — искусство разрешать конфликты. Знакомство с теорией, методами и профессиональными технологиями / Сост. Г. Мета, Г. Похмелькина: М.: «Verte», 2004. С. 313–315.
- Семенов И.Н.* Фундаментальные достижения советской психологии мышления // Психологический журнал. Т. 10. 1989. № 6.
- Семенов И.Н.* Методологические проблемы обеспечения непрерывного образования взрослых (взаимодействие психологии, акмеологии, конфликтологии и педагогики). Бийск. БиГПИ, 1994.
- Семенов И.Н., Дж. Спиро, Ковалева Н.Б. и др.* Развитие сферы образовательных услуг в США / Под ред. М.В. Кларина. М.: Изд-во ИП РАО, 1995.
- Семенов И.Н.* Психотерапия К. Роджерса в интерьере рефлексивной психологии // Психология искренности. Винница: ВГПИ, 2001.
- Семенов И.Н.* Фундаментальная роль методологии и логики Г.П. Щедровицкого в развитии рефлексивной психологии и педагогики // Рефлексивные процессы и управление. 2007. Т. 7. № 1.
- Семенов И.Н.* Здоровоохранение: рефлексивная психология и человеческий капитал // Главный врач: хозяйство и право. 2007. №№ 3–4.
- Семенов И.Н., Сиротина Е.А., Зарецкий В.К.* Исследование рефлексивного аспекта поиска и принятия решений // Исследование процессов принятия решений. Эргономика. Труды ВНИИТЭ. М.: ВНИИТЭ, 1977. Вып. 14.
- Семенов И.Н., Смирнов С.А., Кордубан В.В.* Акмеология, социальная и юридическая психология в междисциплинарном обеспечении наркологических реабилитационных программ // Акмеология, социальная и юридическая психология на рубеже XXI века. М.: РАГС, 2001. С. 189–199.
- Степанов С.Ю., Полищук О.А., Семенов И.Н.* Развитие рефлексивной компетентности кадров управления. М.-Петрозаводск: РАГС, 1996.
- Шадриков В.Д.* Проблемы системогенеза профессиональной деятельности. М., 2000.
- Anderson H., Goolishian H.* Menschliche Systeme als sprachliche Systeme. Familiendynamik. 1990. 15. 212–243.
- Mediation. Einblicke in Theorie und Praxis professioneller Konfliktregelung / G. Klammer (Mehta), P. Geissler (hg.). Falter Verlag, Wien, 1999.
- Ludewig K.* Systemische Therapie. Grundlagen klinischer Theorie und Praxis. Stuttgart: Klett-Cotte, 1992.
- Maaattchous W.* Sovietyshe denk psychology. Toronto-Bern-Gettingen. 1988.
- Mediation und Demokratie. Neue Wege des Konfliktmanagements in groesseren Organisationen / G. Mehta, K. Rueckert (hg.). Carl-Auer-Systeme Verlag, Heidelberg, 2003.
- Pokhmelkina G.* Pedagogical experience as an object of reconsidering in reflexive creature practice work // Intellectual development of society and new information technologies. Novosibirsk, 1992.
- Pokhmelkina G.* Die ersten Schritten der Mediation in Russland. Perspektiven und Hindernisse für die Mediation von Standpunkt einer Russin. Vortrag an der Wiener Konferenz für Mediation «Culture Meets Culture», 2006. 3–6. Mai // <http://www.conflict-mediation.ru/library/konf/>.
- Pokhmelkina G.* Erfahrungen mit der Implementierungen der Mediation in Russland // G. Mehta (hg.). Neue Wege zum Konsens: Gutes Verhandeln und Produktives Streiten in Wirtschaft, Gesellschaft und Politik. Falter Verlag, Wien, 2008.

*Petzold H.G.* Weggeleit und Schutzschild. Arbeit mit protektiven Prozessen und sozioökologische Modellierungen in einer entwicklungsprozentierten Kindertherapie // Therapeutische Zugaenge zu den Erfahrungswelten des Kindes von Heute / B. Metzma-cher, H.G. Petzold, H. Zaepfel (hg.). Padeborn, Junferman, 1995. S. 169–280.

*Rutter M.* Wege von der Kindheit zum Er-wachsenenalter // Frühe Schädigungen – späte Folgen? / H.G. Petzold (hg.), Padeborn, Junferman, 1993. S. 23–65.

*Schacht M.* Spontaneität und Begeg-nung. Zur Persönlichkeitsentwicklung aus

der Sicht des Psychodramas. In Scenario Verlag, München, 2003.

*Schlippe A., Schweitzer J.* Lehrbuch der systemischen Therapie. Goettingen, Vende-nhoeck & Reprecht, 1996.

*Schulze S.* Psychdrama in Supervision-prozess // Supervision. Tradition, Ansätze und Perspektiven in Österreich / I. Luif (hg.). Orac Verlag, Wien, 1997.

*Shon D.A.* The reflective practitioner. N.Y.: Basic Books, 1983.

Wörterbuch der Psychotherapie / G. Stumm, A. Pritz (hg.). Springer Verlag, Wien, New York, 2000.