КОММУНИКАТИВНЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ В РАБОТЕ ВЕДУЩЕГО ПРОГРАММЫ ПРИМИРЕНИЯ

Ю. КУЗОВКОВА, И. АДМИРАЛЬСКАЯ

Основным и единственным инструментом ведущего программ примирения или, как их ещё называют, программ по заглаживанию вреда, является владение определёнными навыками общения, поэтому данная статья посвящена обсуждению проблем современного процесса общения, того, каким образом строится межличностное взаимодействие, каким законам оно подчиняется, какова структура коммуникации и какое место занимает в восстановительном подходе и проведении программ примирения коммуникативная компетентность.

Мы подразумеваем под коммуникативной компетентностью владение сложными коммуникативными навыками и умениями[1]. Для ведущего программ по заглаживанию вреда одним из самых важных показателей компетентности в общении является отношение к собственным ценностям — как и в какой мере он их рефлексирует, а также удержание их в поле сознания в процессе проведения процедуры медиатора. Напомним, что основные ценностные основания медиации — это нейтральность ведущего программы, конфиденциальность, акцент на заглаживании вреда, передача ответственности за выход из конфликта сторонам, равенство сторон и конфиденциальность. Рефлексия помогает оценивать занимаемые сторонами конфликта позиции, а также позволяет медиатору выйти за рамки собственного эгоцентризма, избежать преломления ситуации только под своим углом зрения, выходя за узкие рамки собственного мировоззрения, делающие ситуацию общения тупиковой.

Коммуникативная компетентность медиатора в процессе проведения программы по заглаживанию вреда проявляется в двух формах: общение непосредственно со стороной конфликта (предварительные встречи) и фасилитация процесса общения между сторонами конфликта (примирительная встреча). Для описания важных аспектов коммуникативной деятельности нам нужно обратиться к опорным этапам процесса общения: интенции, смыслу, кодированию, тексту и декодированию. Для медиатора понимание этой схемы является ключевым при работе со сторонами конфликта. Нейтральный посредник чаще всего является реципиентом, в то время как стороны конфликта являются коммуникаторами, т.к. информацию о произошедшем конфликте медиатор получает от собеседника, не привнося туда своего видения. Успех проведённой встречи зависит от того, насколько медиатор эффективно работает с этой схемой. В повседневной жизни мы привыкли сокращать и свёртывать межличностное взаимодействие, так как целью процесса общения является передача информации и немедленное реагирование, а не способствование осознанию и рефлексии опыта собеседников. При быстрой передаче информации реципиент продолжает диалог выстраиванием нового сообщения, отражающего так или иначе смысл сказанного ранее, это даёт возможность коммуникатору убедиться в том, что он был правильно понят.

[1] *Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М.* Межличностное общение. СПб: Питер, 2001.

Мы не привыкли давать обратную связь или интерпретацию смысла сказанного сообщения, а при проведении предварительных встреч именно это является основной задачей медиатора.

Обратная связь в деятельности медиатора

Одной из функций обратной связи является расширение реципиентом знаний о себе, самопознание[2]. Но, как показывает практика, обратная связь, выстроенная особым образом, позволяет работать с эмоциональным коконом, в котором находится человек, ставший стороной конфликта. Как протекает этот процесс?

Во-первых, человек, рассказывающий о произошедшем с ним конфликте, безусловно, испытывает негативные эмоции — гнев, обиду, вину, разочарование, стыд, неуверенность в себе и т.д. В то время, когда он рассказывает о пережитом опыте, ему очень важно чувствовать поддержку и понимание, так как его воспоминания могут зажечь в нём сильный эмоциональный заряд. В этой ситуации медиатору непросто сохранять нейтральность, так как в нём может разворачиваться гуманистическое стремление помочь человеку, находящемуся в сложной ситуации, или собственный отклик на описываемую ситуацию, связанный с личным травматическим опытом. При этом его единственная и необходимая возможность оказать поддержку в рамках проведения программы примирения — постоянно давать обратную связь стороне конфликта. В том числе, возможность выговориться и быть услышанным помогает сделать шаг к поиску разрешения и выхода из ситуации конфликтного взаимодействия. *Таким образом, обратная связь — это форма оказания эмоциональной поддержки участнику конфликта в осознании произошедшего и самостоятельном поиске возможного выхода из сложившейся ситуации*.

Кроме этого, медиатор, формулируя обратную связь в максимально нейтральной форме, помогает своему собеседнику услышать самого себя со стороны. Это снижает у стороны конфликта уровень эмоционального напряжения и помогает достигнуть более чёткого понимания ситуации. *Другими словами, обратная связь от медиатора помогает стороне конфликта взглянуть на свою ситуацию со стороны и определить своё к ней отношение*.

И, наконец, обратная связь от медиатора строится таким образом, чтобы сторона максимально участвовала в разрешении своей ситуации. Сообщения медиатора построены так, чтобы в них отражалась позиция стороны, но не привносилось личное мнение ведущего примирительной программы. *Обратная связь — это стратегия передачи ответственности стороне конфликта за его исход*.

Коммуникативная позиция медиатора

Существуют три возможных позиции при коммуникации:

- открытая (чёткая фиксация своей принадлежности к той или иной позиции);
- нейтральная (коммуникатор анализирует в процессе разговора все «за» и «против», не выбирая конкретную сторону);
- закрытая (коммуникатор не объявляет о принадлежности к определённой позиции).

[2] *Соловьева О.В.* Обратная связь в межличностном общении. М., 1992.

Выбор определённой позиции задаётся целью, которая преследуется в коммуникативном воздействии, так как каждая из перечисленных позиций может воздействовать на повышение эффективности процесса общения.

Как это ни удивительно, но медиатор во время проведения встреч дейстует вне рамок нейтральной позиции, несмотря на то, что он является нейтральным посредником. *Его нейтральность заключается в том, что он не занимает ничью сторону в конфликте*. Ведущий примирительной программы должен помнить о том, что анализировать и принимать решение должны сами стороны, поэтому он выбирает закрытую позицию и умалчивает о собственной точке зрения, тем самым предоставляя сторонам возможность найти наиболее эффективный и подходящий им выход при разрешении ситуации конфликтного взаимодействия.

Медиатор не отвечает на сообщения сторон, провоцирующие его на потерю нейтральности: «А вы как думаете?», «Вы же со мной согласны, что…», «Мы с вами понимаем, что…». В своих сообщениях он подчёркивает, что конфликт принадлежит сторонам, и только они действительно понимают, какой выдох из конфликта их бы устроил.

Вербальные коммуникативные техники в работе медиатора

В своей деятельности медиатор активно использует техники активного слушания, основным маркером которых является заинтересованное отношение к высказываниям собеседника, которое выражается в вербальной и невербальной форме. Приведём конкретные коммуникативные техники, которые использует ведущий примирительной программы.

Техника перефразирования. Перефразировать — значит высказать мысль собеседника другими словами. Реципиент (медиатор) перефразирует мысль коммуникатора (стороны), возвращая ему суть сообщения, чтобы он смог оценить, правильно ли его поняли. Цель перефразирования — самому сформулировать сообщение говорящего для проверки его точности. Фраза медиатора в этом случае может начинаться так: «Если я правильно понимаю, вы говорите…», «По вашему мнению…», «Вы думаете…», «Вы можете поправить меня, если я ошибаюсь, я понял, что…», «Другими словами, вы считаете…» и др. При перефразировании медиатор фиксируется на фактологическом содержании сообщения, а не на установках или чувствах собеседника. Например:

Участник конфликта: Я был не готов к такому удару!

Медиатор: Другими словами, вы не ожидали этого?

Техника отражения. При отражении основное внимание медиатора уделяется не содержанию сообщения, а чувствам, которые выражает говорящий, то есть эмоциональной составляющей его высказываний. Эта техника поощряет сторону конфликта на разговор о чувствах, помогает человеку войти в более полный контакт с тем, что он переживает в данный момент и переживал тогда, когда произошёл конфликт. По сути, техника отражения позволяет медиатору назвать чувство, которое испытывает его собеседник, что позволяет ему чувству быть осознанным и прожитым. Кроме этого, отражение чувств часто приводит человека к осознанию того, нарушение каких именно ценностей являлось причиной тех или иных столкновений в конфликте. Например:

Коммуникатор: Конечно, мне было очень обидно от того, что мои очки были разбиты, настолько, что захотелось его ударить! После удара я осознал, что это было необдуманно, и я не должен был.

Медиатор: По мере того как вы рассказывали об этом событии, ваши чувства изменялись: вначале вы испытали обиду, затем злость, а теперь, кажется, на их место приходит сожаление.

Техника резюмирования. При помощи данной техники партнёр даёт понять говорящему, что его основные мысли поняты и восприняты. Резюмирование применяется в тех случаях, когда сторона при рассказе перечисляет много подробностей, даёт большое количество информации. Чаще всего это происходит в самом начале процедуры медиации, когда у стороны ещё очень много эмоций и сама ситуация конфликта выглядит запутанной, сложной. Медиатор, пользуясь краткой паузой в речи стороны, подытоживает сказанное для того, чтобы рассказчик почувствовал себя услышанным и увидел ситуацию со стороны. Эта техника позволяет собрать фрагменты рассказа в смысловое единство и таким образом способствует рефлексии говорящего. Фраза медиатора при резюмировании начинается со слов: «В целом, за этот день вы пережили…», «Подытоживая сказанное вами…», «Таким образом», «Если я вас правильно понял, тогда вы…» и т.д. После вступительных слов медиатор в назывном порядке перечисляет все ключевые моменты рассказа своего собеседника. Важно не упускать ни одной стороны рассказа, поскольку всё названное имеет высокую значимость для участника конфликта.

Техника переадресации. Этот инструмент используется при проведении примирительных встреч, когда стороны конфликта встречаются для выработки предложений по выходу из конфликта. Он позволяет донести сообщение от одной стороны к другой и формирует возможность восприятия информации. Используя эту технику, медиатор может не только донести смысл сказанного, но и смягчить формулировку высказывания. Поскольку стороны могут всё ещё находиться в эмоциональных коконах и не готовы слышать и понимать друг друга. Поскольку с медиатором к этому моменту у них уже установлен доверительный контакт, техника переадресации сообщения позволяет наладить коммуникацию между участниками конфликта. Например:

Коммуникатор (Николай): Я вообще не понял, зачем он поступил так глупо.

Медиатор: Василий, Николаю сложно объяснить ваш поступок, возможно, вы расскажете об этом?

Использование открытых вопросов. Неотъемлемым инструментом в работе медиатора является умение задавать вопросы. В процессе проведения процедуры ведущий примирительной программы практически не говорит каких-либо утверждений, и основную часть его сообщений составляют вопросы. Медиатор старается задать вопрос таким образом, что на него нельзя односложно ответить «да» или «нет» или выбрать из заданного варианта ответов. Преимущество открытых вопросов заключается в том, что они побуждают собеседника отвечать, ни в чём его не ограничивая; ориентируют сторону на рефлексию произошедшего, позволяют увидеть ситуацию со стороны; дают возможность свободно говорить о своих чувствах и комментировать события.

Таковы основные вербальные коммуникативные инструменты медиатора. Кроме этого, ведущий примирительных программ использует ряд невербальных техник, помогающих его собеседнику почувствовать себя комфортно и открыто высказываться.

Оптико-кинесетический уровень. Медиатор использует открытые позы, чтобы дать понять собеседнику, что он открыт и готов к общению. Помимо рефлексии собственных поз и мимики, медиатор обращает внимание на то, как в тот или иной момент сидит или стоит его собеседник. В тот момент, когда участник конфликта начинает раскрываться, медиатор начинает давать ему больше поддержки и помощи в том, чтобы свободно говорить о своих чувствах и переживаниях. Если эмоциональный кокон очень силён и человеку чрезвычайно трудно вступить в беседу, медиатор может применить зеркальную технику: принять такую же позу, что и собеседник, повторив ещё несколько его телодвижений, одновременно использовать приёмы активного слушания и поддерживать зрительный контакт, затем уводить собеседника от закрытых поз на собственном примере, постепенно придавая своему телу всё более открытые положения.

Паралингвистический/экстралингвистический уровень (паузы, темп речи). Среди коммуникативных инструментов медиатора пауза занимает важное место. С одной стороны, использование паузы позволяет «идти» за темпом собеседника, не подгоняя и не торопя его. С другой — помогает поддерживать нейтральность, предоставляя стороне конфликта пространство для высказывания и принятия ответственности за процесс примирения. Кроме этого, пауза при сохранении визуального контакта — это проявление внимания, интереса, уважения, того, что очень ценно для стороны конфликта.

Организация пространства и времени коммуникативного процесса. Медиатор заранее продумывает рассадку так, чтобы коммуникация осуществлялась преимущественно в зоне социального взаимодействия с соблюдением личных границ и «чужой» территории. Стулья расставляются таким образом, чтобы стороны чувствовали себя в безопосности без потери возможности обращаться друг к другу. В случае, если медиаторы работают в паре, это также учитывается в плане рассадки. Здесь важным является удобство взаимодействия с ко-медиатором, так как это ещё один коммуникативный инструмент, используемый в процедуре медиации. Исходя из собственного опыта, мы можем представить схему наиболее оптимальной рассадки (см. рис.):

Рис. Ко-медиаторские коммуникативные инструменты

Взаимодействие между ко-медиаторами — это прекрасный инструмент, позволяющий повысить эффективность процедуры. Во-первых, когда ведущих двое, они могут сообща поддерживать ровный темп встречи, играя в «пас»: передавая друг другу лидерство и уходя в тень, когда партнёр проявляет инициативу. Как показывает практика, наличие ко-медиатора позволяет легче удерживать нейтральность, эмоционально «выключаться», получать и давать поддержку. Распределяя своё внимание, специалисты легче выделяют ключевые фрагменты сообщения участника конфликта и с меньшей вероятностью упускают что-либо важное. Кроме этого, ко-медиаторское взаимодействие позволяет обозначивать наиболее острые моменты беседы в рабочем диалоге между специалистами, который стороны «как бы не слышат». Такая интервенция снижает эмоциональное напряжение и позволяет безопасно вводить в диалог травмирующие темы. Например, такой темой для педагогов являются чувства, которые они испытывают в конфликте. Когда мы проводим программы примирения между учениками и учителями, то разговор об эмоциональной стороне конфликта даётся педагогам с большим трудом. В этом случае помогает обращённый к ко-медиатору вопрос, например: «Мария, мне кажется, что Василий Иванович переживает сейчас сильные эмоции и ему сложно говорить об этом. Возможно, именно о них важно поговорить более подробно? Как ты думаешь?». Пока второй медиатор «думает», у стороны есть возможность осознать своё эмоциональной состояние и откликнуться на слова ведущего.

Резюмируя вышесказанное, отметим, что коммуникативная компетентность — это ключевой навык в работе ведущего программы по заглаживанию вреда. Необходимым инструментом в работе медиатора является постоянное и непрерывное использование техник перефразирования, отражения, резюмирования, переадресации и открытых вопросов. При этом важно ориентироваться на знаки невербальной коммуникации, предварительно организовав рабочее помещение, подготовясь к встрече заранее, и быть в контакте с ко-медиатором.

Формирование компетентности в области общения является важной и неотъемлимой частью первой ступени программы обучения медиаторов в Школьных службах примирения. Тренинг второй ступени посвящён освоению и отработке таких инструментов, как работа с сопротивлением, агрессией, молчанием, а также работа с провоцирующим медиатора на потерю нейтральной позиции поведением.

Словарь терминов

Медиация (от латинского «medius» — занимать середину между двумя точками зрения либо сторонами, предлагать средний путь, держаться нейтрально, беспристрастно) — чётко структурированный метод посредничества в разрешении спора, где третья сторона — посредник-медиатор — сохраняет нейтральность. Цель медиатора — содействовать способности участников спора разрешить свой конфликт самостоятельно, к взаимному согласию и обоюдной пользе.

Медиация базируется на принципах восстановительного подхода к разрешению конфликтных ситуаций: нейтральность медиатора; добровольность участия; равенство сторон; передача ответственности за разрешение конфликта

сторонам; акцент на заглаживании вреда, причинённого конфликтной ситуацией сторонам, их близким, социуму; восстановление отношений, разрушенных конфликтом; конфиденциальность. Также медиация может носить название программы по заглаживанию вреда, программы примирения или программы восстановительного правосудия (в том случае, если речь идёт о подростковых правонарушениях). Восстановительный подход является альтернативой карательному подходу, в котором ответственность за разрешение конфликта несёт властная фигура, определяющая состав преступления и меру наказания.

Школьная служба примирения (ШСП) — это сообщество подростков под руководством куратора (7, 8 и 10-й классы), прошедших тренинг навыков ведущего примирительных программ и проводящих медиации конфликтов. Служба проектируется самими подростками и встраивается в имеющуюся систему коммуникации в школе. Как правило, подростки проходят базовый трёхдневный тренинг медиации, через полгода — тренинг по коммуникативным инструментам и работе с трудными случаями, через год — тренинг тренеров, после чего служба становится самовоспроизводящейся, поскольку выпускники обучают новичков. Как правило, куратором Школьной службы примирения становится педагог-психолог, однако служба не является структурой, конкурирующей с социально-психологической службой образовательного учреждения. ШСП «работает» с конфликтными ситуациями, выполняя преимущественно профилактические задачи в школе. У неё нет диагностической или коррекционной нагрузки, и подростки-волнонтёры службы выполняют, скорее, функцию консолидации школьного сообщества и помощи конкретным его членам в том, чтобы лучше понимать друг друга и получать опыт позитивного выхода из конфликтной ситуации. Обычно в сообществе есть люди, «отвечающие» за внутреннюю динамику группы и управление конфликтом, и мы снабжаем их эффективным инструментом, являющимся здоровой альтернативой «стрелкам», «административному кулаку» и «письмам родителей в Европейский суд по правам человека».