**Коммуникативная компетентность в работе медиатора**

Молчанова Наталья Владимировна

Россия, г. Смоленск

**Аннотация.** В статье подробно рассматриваются коммуникативные способы и приемы работы медиатора. Подчеркивается доминирующая роль коммуникативной компетентности в работе медиатора. Обозначена структура коммуникативной компетентности. Показано соотношение коммуникативных техник с психологическими механизмами понимания другого человека. Акцентируется внимание на роли негативных эмоций в формировании стереотипов восприятия.

**Ключевые слова**: медиация, посредник (медиатор), коммуникативная компетентность, коммуникативные техники

**Communicative competence in work of a mediator**

Molchanova Natalia Vladimirovna

**Abstract**: The article discusses in detail methods of communication and methods of work of the mediator. It emphasized the dominant role of communicative competence in the work of the mediator. Denotes the structure of communicative competence. It shows the relationship of communication techniques with the psychological mechanisms of understanding the other person. The attention is focused on the role of negative emotions in the formation of stereotypes.

**Keywords**: mediation, the mediator (mediator), communicative competence, communication technology

Все чаще в научном и бытовом обиходе речи слышится понятие «медиация», которое переводится с латинского как посредничество. В качестве метода разрешения споров медиация постепенно расширяет свои границы влияния на различные области взаимодействия между людьми и организациями: юридическая, трудовая, образовательная, семейная. Согласно материалам зарубежных авторов, можно утверждать, что в западных странах использование медиации в разрешении конфликтов (споров) становится эффективным методом с точки зрения ожидаемых результатов [5].

Не умаляя достоинств хорошо разработанной процедуры медиации, мы полагаем, что успех детерминируется не только выбором метода как такового, но и профессионально-личностными качествами и умениями посредника. Медиатор (посредник) «*помогает сторонам лучше понять свое положение, друг друга и затем выработать решение, которое подходит им обеим*» [7, С. 11]. Именно посредник помогает участникам конфликтной ситуации прийти к жизнеспособным вариантам решений, понятным и реальным для них, и удовлетворяющих интересы и потребности обеих сторон. Речь идет о таком подходе как подход, ориентированный на решение проблемы. Как утверждают мастера своего дела, «*успешные медиаторы хорошо умеют отыскивать интересы, которые являются общими для обеих конфликтующих сторон*» [7, С. 9]. Однако выявить истинные интересы, которые стоят за внешне очевидными фактами далеко не всегда бывает просто.

В нашей статье мы акцентируем внимание на роли коммуникативной компетентности, которая, на наш взгляд, является одной их главных в работе посредника. Как утверждают опытные представители по внедрению и обучению медиации, «*не смотря на большую популярность медиативного процесса, уровень навыков по сопровождению сторон в этом процессе зачастую остается крайне низким*» [1, С. 4].

Под коммуникативной компетентностью понимают совокупность взаимосвязанных знаний и умений, адекватных коммуникативным задачам и достаточных для их решения. Среди наиболее продуктивных и значимых вербальных коммуникативных умений авторы выделяют такие, как: 1) поддерживать межличностное взаимодействие: направлять, вызывать ответную реакцию партнера, задавать наводящие вопросы; 2) уточнять: переспрашивать в других формах, отстаивать свое мнение, менять форму вопросов, давать оценку; 3) побуждать: предупреждать, предостерегать, предлагать, призывать, советовать, высказывать пожелания, просить; 4) повествовать: отвечать, рассказывать, вести диалог, понимать согласие/несогласие партнера, отрицать, выражать понимание, выступать перед аудиторией, вызывать собеседника на откровенность, владеть спонтанной речью и т.п. [6, С. 51]

Например, рассматривая структуру медиации, отдельные авторы выделяют в ней такие составляющие (в контексте блока навыков и умений), как: 1) вовлечение, умение грамотно задавать вопросы, устранение недопонимания и расстановка приоритетов, поиск точек соприкосновения, устранение дисбаланса сил, проведение переговоров [5, С. 32].

Безусловно, актуализация коммуникативной компетентности при ведении беседы базируется на знании психологических механизмов понимания другого человека. К ним традиционно относят социальную рефлексию, идентификацию, эмпатию, каузальную атрибуцию, аттракцию.

Под идентификацией в психологии понимают способность встать на место другого человека, что помогает понять (и\или принять) точку зрения партнера. По словам В.В.Знакова идентификация означает «веру в существование у партнера своего индивидуально-своеобразного мировоззрения, осознание неповторимости формирующейся у него в общении ценностно-смысловой позиции» [2, С. 100]. Основная интерпретация эмпатии сводится, как правило, к переживанию, вчувствованию в эмоциональное состояние другого. Эмпатичность позволяет «прочитать» состояние другого человека и точнее настроиться на межличностное взаимодействие, спрогнозировать его результат. Каузальная атрибуция – это приписывание причин поступку другого человека. А аттракция предполагает формирование взаимной симпатии. Перечисленные механизмы помогают принять личность партнера в комплексе многообразия его качеств и ценностей, что в свою очередь способствует достижению взаимной договоренности.

В контексте темы статьи нас интересуют те коммуникативные техники, использование которых позволит актуализировать эти психологические механизмы с целью не только достижения желаемого, но и налаживания отношений между людьми, основанные на взаимопонимании. Как утверждает Д. Сталберг, «*Корпорации и университеты не становятся автоматически сплоченными сообществами только потому, что у их сотрудников общие цели. Требуется налаживание отношений между людьми*.» [7, С. 204].

Известно, что существенным препятствием для конструктивного общения (коммуникации) являются негативные эмоции и переживания, не позволяющие мыслить объективно, без предвзятости. В нашем исследовании было доказано, что негативные эмоции суживают сознание, активизируя при этом индивидуальные стереотипы восприятия и мышления. Эти стереотипы направляют активность человека в строго заданном направлении, не позволяя оценить ситуацию по-другому. Т.е. из памяти извлекаются стереотипные формы поведенческого реагирования, которые, как правило, не адекватны ситуации взаимодействия. А использование человеком привычных для него, но не подходящих для ситуации моделей поведения, способствует тому, что сигналы, исходящие от партнера, интерпретируются в соответствии с индивидуальным смыслом происходящего, т.е. искажаются [3]. Как правило, в такой атмосфере медиатор приступает к своей посреднической деятельности, и от его коммуникативных умений зависит результативность столь не простой процедуры.

Чтобы заставить людей раскрываться, говорить о своих интересах, медиатор может использовать ***вопросы***. Наиболее подходящие вопросы для начала беседы – открытые. Ответы на вопросы «что?», «когда?», «где?» не составят труда, и кроме этого могут породить дополнительную информацию, которая позволит в дальнейшем выйти на истинные интересы участника. Остается только опасность в выборе некоторых слов. Например, фраза «*Расскажите нам, пожалуйста, Вашу интерпретацию события*», содержит слово «интерпретация», что будет неуместным, так как намекает на возможность противоположной интерпретации, т.е. как бы ставит под сомнение точку зрения говорящего изначально.

Вопросы, начинающиеся со слова «почему?» всегда уместны на любом этапе обсуждения проблемы, так как заставляют оппонента стать на место другого, как бы понять его мотивы поведения («*Как Вы думаете, почему другая сторона так отреагировала на Ваше поведение?*»). Ответ укажет на те стереотипы восприятия, тот образ мыслей, установки, которыми руководствуется человек, интерпретируя поведение своего оппонента, что соотносится с понятием каузальной атрибуции. А вот эффективность уточняющих вопросов вызывает спорные точки зрения. По мнению авторов, которые рассматривали коммуникативную функцию медиатора, их не следует использовать, так как они всего лишь подтверждают уже известный факт, вызывая волнение, неловкость и желание обороняться [7, С. 84]. Во всяком случае они не способствуют раскрытию истинных интересов («*Это происходило в присутствии Вашего начальника, так?*»).

Однако если подобные вопросы используются не для уточнения факта, а для уточнения эмоционального состояния человека, то это, наоборот, может активизировать чувство эмпатии у противоположной стороны («*Мы правильно поняли, Вы испытывали сильную обиду по-поводу …?*»). Часто понимание личности партнера традиционно связывается прежде всего с эмпатией и идентификацией. Важно подчеркнуть, что данные механизмы помогают не только точнее понять другого, но и лучше познать себя. В частности, В.В.Новиков отмечает, что «*увидеть собственные личностные проявления человек может, не столько заглядывая в себя, сколько всматриваясь в других, обнаруживая влияния, которые он на них оказывает*» [4, С. 296].

Однако не всегда опора на механизм идентификации может расширить возможности восприятия и мышления партнера. На вопрос о том «*Что бы Вы предприняли на его месте?*», партнер может ответить «*Я бы такую глупость не совершил*». Тогда как при опоре на механизм социальной рефлексии, когда человека убеждают «посмотреть» на *свою* ситуацию глазами другого, легче снизить эгоистический характер мышления («*Как Вы думаете, что при этом подумал/почувствовал партнер…?*»). В этом варианте больше шансов представить (подумать) без привязки к своим стереотипам, что в медиативном процессе играет принципиальную роль. Успех разрешения конфликтной (спорной) ситуации во многом определяется умением по-новому взглянуть на событие. Поэтому здесь без расширения индивидуальных способов восприятия и мышления не обойтись.

В зависимости от контекста беседы, эффективность ***перефразирования*** также будет различной. Самое главное в перефразировании слов оппонента – не исказить их смысл. Но это не исключает привнесение элементов нового смысла таким образом, что изначальной проблеме задается другое, более конструктивное направление. Если проблема была озвучена так - «*Я всегда ее раздражаю своей неуемной активностью, отвлекаю от ее забот*….», то можно предложить ее перефразировать иначе - «*Можно ли сказать, что проблема заключается в организации Вашей активности таким образом, чтобы это не мешало интересам других?*», переводя ее в несколько иную плоскость.

В контексте западной литературы часто употребляется понятие «рефрейминг». В целом этот коммуникативный навык «отвечает» за перекомбинирование и интерпретацию сообщения, при которой не должно быть навязывания чужих ценностей и точек зрения. По словам известного семейного медиатора Л.Паркинсон, рефрейминг – это «повторное проговаривание позиций или проблем точно и в позитивном ключе, благодаря чему участники могут услышать и понять друг друга» [5, С. 65]. В медиации используется для выявления истинных целей каждого из участников и донесению их до обеих сторон.

Высказывания в форме ***дилеммы*** с прибавлением последствий предложенных вариантов тоже можно считать эффективным способом коммуникативного воздействия («*Вы можете дать свое разрешение на поставки, или не подписать документ на их реализацию, это Ваше право, но как это повлияет на решение вопроса о …?*»). Подобное обращение всегда подчеркивает уважение к мнению партнера, каким бы оно не было, но важно еще активизировать мышление человека на предмет представления последствий того или иного варианта.

Очень значима такая техника коммуникации, как ***подведение итога*** (в том числе промежуточного). Это необходимо для того, чтобы не упустить самые важные вопросы совместной беседы. Кроме того, если речь идет о кокусах, оппонент должен подтвердить свое окончательное согласие по-поводу их дальнейшего обсуждения с другой стороной, поэтому вопросы надо еще раз выделить (озвучить) отдельно.

Формирование ***аттракции***, с нашей точки зрения, в меньшей степени будет зависеть от коммуникативных навыков как таковых, а больше - от неукоснительного соблюдения принципов, правил и договоренностей, которые оговариваются перед началом работы медиатора, что повышает доверие и уважение к посреднику.

Таким образом, развитие и использование коммуникативной компетентности медиатора способствует нормализации межличностных отношений сторон, без налаживания которых трудно справиться с обсуждаемыми проблемами; а также помогает достижению целей, минимизируя конфликтность во взаимоотношениях участников. Все перечисленное важно учитывать в медиативном процессе, так как это влияет на эффективное разрешение противоречий между сторонами.

Литература

1. Абрамсон Г.И. Сопровождение сторон в процедуре медиации. Руководство для адвокатов и консультирующих юристов / Г.Абрамсон – М.: Изд-во ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2013 – 560 с.
2. Знаков В.В. Понимание в познании и общении. Самара. СамГПУ. – 1998 г. – 188 с.
3. Молчанова Н.В. Влияние эмоций на коммуникативное взаимодействие. Автореферат дис. … к. псх. наук. - Яр., 2005. – 22 с.
4. Новиков В.В. Социальная психология: феномен и наука: учебное пособие / В.В.Новиков. – М.: Изд-во Инст-та психотерапии, 2003. – 344 с.
5. Паркинсон Л. Семейная медиация / Лиза Паркинсон. – М.: Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования, 2010. – 400 с.
6. Сергеева О.В. Коммуникативная компетентность студентов гуманитарных направлений подготовки: формирующий аспект: монография - Киров: ВЕСИ, 2013 – 109 с.
7. Сталберг Д., Лав Л. Третий голос. Успешная медиация конфликта / Д.Сталберг, Л.Лав – М.: Издательство ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического консультирования», 2014 – 224 с.