

МЕДИАЦИЯ КАК СПОСОБ АНАЛИЗА СУБЪЕКТНО-БЫТИЙНОГО ПОЛЯ КОНФЛИКТА

.....

О. В. Аллаhverдова¹

Статья посвящена анализу конфликта в контексте субъектно-бытийного поля конфликтантов. Рассматриваются возможности применения процедуры медиации и роль медиатора в изменении субъектно-бытийного поля участников от конфликта к сотрудничеству, т. е. от иррационального переживания к конструктивному поведению и урегулированию конфликта.

Ключевые слова: конфликт, иррациональные интересы, рациональные интересы, субъектно-бытийное поле личности, медиация, медиатор.

The article contains analysis of conflict through the context of subject-being of conflicting parties. The ability of mediation to transformation subject-being conflicting domain of participants to cooperative domain is discussed. The transition from participants' irrational feelings to constructive behavior and conflict resolution is shown
Key words: conflict, irrational interests, rational interests, subject-being domain, mediation, mediator.

Жизнь человека может быть описана во многих пространствах: профессиональная среда, личное окружение и структурирование свободного времени, культурная среда и поддержка чувства личностной идентичности и т. д. Различные пространства бытия личности позволяют человеку с различной степенью успешности реализовать свою «ключевую субъективную модальность» [16, с. 1]. Пространства объективной реальности преобразуются личностью в соответствии со структурой складывающихся личностных смыслов, становясь пространствами личностного бытия. Такое искажение, однако, может усиливать противоречия, конфликты и кризисы. В начале 1990-х гг. произошёл переход от идущей из глубины веков конфликтологической парадигмы о необходимости пресечения конфликта любыми (а лучше всего силовыми) методами к пониманию конфликта как нормального существования противо-

¹ Аллаhverдова Ольга Викторовна – кандидат психологических наук, доцент кафедры теории и практики социальной работы Санкт-Петербургского государственного университета. Эл. почта: ovalakh@gmail.com

речий между субъектами, самостоятельными и независимыми в своих устремлениях и самоопределении, интересах и целях.

В подлинном конфликте, однако, сталкиваются реальные интересы сторон, сталкиваются две (или более) стороны (два самостоятельных субъектно-бытийных мира), находящихся, по определению Л. Крисберга, в отношениях несовместимости целей [17, р. 17]. Поведение в конфликте нужно рассматривать как рациональную деятельность: конфликтующие стороны оформляют свои интересы в виде конкретных целей, выбирают пути их достижения, определяют способы завершения конфликта и т. п. Однако реальное поведение сопровождается также и иррациональными действиями, вызванными задачей сохранения субъектности. Иррациональные действия оказывают существенное влияние на динамику конфликтного поведения. В процессе эскалации конфликта люди иногда даже начинают реализовывать ранние детские паттерны поведения [4, с. 272]. Иррациональные компоненты поведения обычно сопровождаются мощными эмоциональными переживаниями, что превращает деятельность субъектов в конфликтной ситуации в непредсказуемый и неуправляемый процесс. Носителями конфликта всегда выступают субъекты. И какими бы причинами ни вызывался конфликт, главная цель всех его участников — не столько найти его рациональное решение, сколько сохранить свою субъектность (в терминах субъектно-бытийного подхода), прежде всего свою Я-концепцию и свое представление о мире [1]. Причины конфликта всегда осмыслены человеком, субъективно окрашены. Хотя причины конфликта вызваны, как правило, реально существующими противоречиями интересов, субъективное понимание конфликтной ситуации оказывает серьезное влияние на поведение участников конфликта, иногда даже большее, чем сами реальные причины конфликта. Вряд ли стоит этому удивляться, если даже физиологические реакции на физическую нагрузку адекватны не реальной нагрузке во время физической работы, а внушенному субъективному представлению об этой нагрузке [14, с. 38].

Если сохранение субъектности в конфликте обеспечивается пассивным принятием ситуации конфликта или, наоборот, агрессивным поведением, то такое поведение, по мнению многих исследователей [2; 3; 11; 13 и др.], деструктивно, разрушает личности участников конфликтов (иногда вплоть до физического уничтожения). Деструктивное поведение в конфликте к тому же связано с эмоциональным состоянием участников. Чем дольше продолжается деструктивное поведение, тем труднее вывести разрешение конфликта на конструктивный уровень, поскольку эмоционально подкрепляется и тем самым усиливается влияние сложившихся ранее негативных иррациональных стереотипов относительно друг друга («с врагом нельзя договариваться» и т. п.), противоположных ценностей и установок. Эмоциональное противостояние тем опасно, что воспринимается как угроза сохранению целостности субъектно-бытийного

пространства. Поле осознания и понимания ситуации сужается, становится невозможно посмотреть на проблему как на совместное пространство, поддающееся анализу и позволяющее прояснить реальные интересы, чтобы согласовать свои позиции в данной ситуации путем последующих переговоров.

Участники конфликтной ситуации преобразовывают реальную ситуацию в субъективную картину, т.е. создают целостный образ этой самой ситуации [12]. Именно поэтому в процессе разрешения конфликта важно обращать внимание не столько на конкретные факты или на приобретение какого-то нового знания, не известного участникам (хотя это тоже имеет большое значение), сколько на целостный процесс понимания участниками ситуации. Согласно В.В. Знакову, понимание — это приписывание смысла имеющемуся знанию, это единое феноменологическое целое, посредством понимания субъект не только познает окружающий мир, но и выражает свое отношение к действительности [7]. В.Ф. Петренко добавляет: понимание — это осмысление места и функции данности в контексте некоего целого. «Понимание — не констатация наличного состояния, а своего рода пророчество, видение потенциальных возможностей развития» [15, с. 96]. В конфликтной ситуации и самопонимание, и понимание другого направлено на то, чтобы как минимум сохранить себя в процессе достижения собственных целей и смыслов. Такое понимание носит исключительно индивидуальный характер и, как правило, не только не предопределено, но и не связано напрямую с конкретной ситуацией [8]. Н.В. Гришина справедливо утверждает, что человек не просто реагирует на ситуацию, но определяет ее, одновременно определяя себя, и сам конструирует конфликтную ситуацию, в различной степени ее искажая [5].

Человек всегда воспринимает другого через призму своих актуальных побуждений (потребностей, мотивов, интересов) и конкретных целей. Происходит постоянная оценка того, как те или иные особенности другого способствуют (или препятствуют) решению актуальных для данного субъекта проблем. Известно, что в процессе общения с другими людьми у человека срабатывают механизмы, искажающие восприятие. Проецирование, стереотипизация, категоризация, упрощение, этноцентризм и т.п. создают ошибочные представления о другом [6]. К наиболее употребительным искажениям в конфликтной ситуации относятся (в порядке частоты встречаемости): упрощение ситуации конфликта только до точки зрения одной из сторон; выделение части значимых связей и отношений и игнорирование другой, эмоционально болезненной части ситуации; чрезмерная фиксация на том, что происходит в данный момент, и отказ от рассмотрения последствий развития конфликта; не поддающаяся пересмотру и сомнениям категоричность оценок, присущая архаическому мышлению, именно: плохо — хорошо, черное — белое. Вся информация фильтруется и интерпретируется в том русле, которое соответствует своим предубеждениям [9]. Поэтому так сложно урегулировать конфликты.

Однако и чрезмерная субъективизация конфликта опасна. Если вовсе забыть, что в основе подлинного конфликта лежат противоречащие друг другу, но реальные и вполне рациональные интересы участников, если за субъективными оценками и предубеждениями участников не видеть объективных причин конфликта, то возникает естественное желание подавить субъектность и энергию конфликтующих сторон с помощью насилия или манипуляций. Раз сторона воспринимает претензии другой стороны как чисто субъективные построения, то разве удивительно, что она полагается на силовое решение? Но когда урегулирование споров представляет результат организованного принуждения одного из участников конфликта к тому или иному типу действий, выгодному другой стороне, то достигнутый таким образом «компромисс» оказывается весьма недолговечным, поскольку исходная и реально существующая причина конфликта не устранена [10]. По той же причине не слишком эффективны при разрешении конфликтов и психотерапевтические методы. Эти методы полезны, так как помогают участникам конфликта изменить свое отношение к происходящему, ослабить неадекватность и искажения в восприятии ситуации или, наоборот, усилить эти искажения в пользу большей эмоциональной устойчивости, толерантности и пр., но сами по себе не способны устранить реальный конфликт интересов. Стороны, сохраняя свои субъективные приоритеты, тем не менее заинтересованы в реальном урегулировании конфликта, причем с наименьшими потерями как психологическими (снижение напряжения, преодоление страха потерять лицо, минимизация интеллектуальных усилий и энергетических затрат), так и материальными (время, здоровье, финансы и т.п.). Именно поэтому разрешение конфликтов удобно рассматривать в рамках субъектно-бытийного подхода.

Подлинным завершением конфликта может быть только его принципиальное разрешение, которое достигается конфликтующими сторонами в процессе обоюдного анализа как источников, так и содержания спора. Устойчивое равновесие сторон возникает в следствие фактического преодоления тех обстоятельств, которые спровоцировали конфликт, что позволяет установить новые отношения равновесия, удовлетворяющие обе стороны. При этом одновременно достигается совпадение понимания конфликтной ситуации и позиций каждой стороны всеми конфликтантами.

Анализируя существующую практику разрешения конфликтов, можно с уверенностью сказать, что без привлечения третьего лица (судьи, арбитра, авторитета или медиатора) почти невозможно получить позитивный результат. Более подробно рассмотрим самый эффективный метод разрешения большинства конфликтных задач — метод медиации.

Развиваемая Д. Бертоном в 1960-е гг. концепция контролируемой коммуникации [10], которая создавалась как один из вариантов аналитического метода решения проблем, позволила практикам разработать новое направление в уре-

гулировании конфликтов, а именно посредничество в ведении переговоров — медиацию [3]. Медиация — это переговоры с участием третьей, нейтральной стороны, помогающей конфликтующим преодолеть искажения восприятия конфликтной ситуации и после анализа конфликтной проблемы выработать наиболее выгодные варианты решения [18; 19]. К настоящему моменту о медиации и областях ее применения написано множество книг, и нет необходимости останавливаться на подробном описании самой технологии. Покажем лишь, как применение технологии медиации и действия медиатора влияют на личность самих конфликтантов.

Сессия медиации (так называется время работы посредника с обеими сторонами) — это прежде всего специальным образом структурированная ситуация взаимодействия и общения конфликтантов. Поэтому одна из функций медиатора — организация процесса медиации. Особенность поведения медиатора заключается в том, чтобы максимально не проявлять своих личностных особенностей, своей субъектности, так как он не имеет права высказывать собственное мнение в рамках сессии медиации, не должен проявлять эмоциональных пристрастий и давать оценки ситуации конфликта и поведения сторон. Помогая сторонам более глубоко осознать свою субъектность, выражающуюся в позициях противостояния, посредник способствует снятию негативных эмоций, направленных сторонами друг против друга. Таким образом, на первом шаге медиации он, с одной стороны, обеспечивает защиту каждому из конфликтующих, а с другой — позволяет разрядить накопившееся психологическое напряжение. Только избавившись от сильных негативных эмоций, каждая из сторон в состоянии обратиться к самоанализу и рассмотреть свою ситуацию не только в контексте своей жизни, своего бытия, но и бытия другой стороны.

Медиатор в процессе переговоров снижает влияние ряда психологических механизмов восприятия других людей, позволяет воспринимать другого децентрированно, увеличивает эмпатию и тем самым повышает социально-психологическую компетентность личности. Субъектно-бытийный регресс в поведении меняется на включение рационального мышления, которое расширяет видение поля конфликта и расширяет осознание проблемы, осознание причин противостояния. Управляя диалогом сторон, медиатор помогает им преодолеть накопившиеся искажения, вызванные конфликтом, увидеть реальные возможности урегулирования конфликта и договориться о взаимодействии в будущем так, чтобы обеспечить и гарантировать нормальные (бесконфликтные) межличностные (и любые другие) отношения.

Если посмотреть на действия медиатора с точки зрения субъектно-бытийного подхода, то очевидно, что коммуникация, управляемая посредником, помогает сторонам: преодолеть опасения и угрозы существующему бытию Я; создает возможность прикоснуться к бытию другого Я; изменяет уста-

новку «против» другого на установку «вместе» в решении проблемы против мешающих обстоятельств и поддерживает (инициирует) самостоятельность в творческом поиске наилучшего решения. Первоначально медиатор расширяет понимание ситуации конфликта и дает возможность каждой стороне сопоставить свое понимание с пониманием и видением другой стороны. Далее медиатор помогает создать общее поле понимания проблемы и способствует появлению у сторон нового видения мира. В контексте нового субъектного мира естественным образом формируется желаемый и возможный образ совместного будущего бытия (пророчество, словами В. Ф. Петренко [15]). Результатом такого процесса, кроме разрешения конфликта, как правило, оказывается расширение субъектно-бытийного пространства, переживание личностного успеха и формирование нового взгляда на конфликт как на естественную форму взаимодействия, связанную с осознанием развития конфликта как такового и рациональное отношение к нему.

Момент окончания медиации — это еще не факт окончательного разрешения конфликта. Полное урегулирование конфликта наступит в том случае, если стороны в дальнейшем взаимодействии действительно будут соблюдать достигнутые договоренности. Соблюдение договоренностей означает, что стороны *изменяют поведение* таким образом, чтобы объективно ущемленные интересы обеих сторон удовлетворялись. Следует заметить, что если стороны не готовы заключать соглашение, то это выбор сторон. Как правило, отказ от написания соглашения в переговорах происходит по разным причинам. К наиболее частым причинам относятся отсутствие достаточных полномочий для решения проблемы у переговорщиков, немедиабельность ситуации, связанной с психологической несостоятельностью одного из переговорщиков (наркомания, алкоголизм и т. п.), но не обнаруженной до начала медиационной сессии, а также в процессе эскалации конфликта накопленные завалы.

Из 400 медиаций, проведенных в Санкт-Петербургском центре развития переговоров и разрешения конфликтов, в 90% случаев заключены соглашения между сторонами. При этом контроль договоренностей и выполнение соглашений, достигнутых в результате медиации (опрос по телефону прошедших медиацию спустя один, три и шесть месяцев), подтверждает, что соглашения, принятые сторонами в результате медиации, выполняются в 89% случаев [3; 19]. Для сравнения: в США также соглашения выполняются в 83% случаях, судебные решения по гражданским делам исполняются в этой законопослушной стране только в 33% (по данным президента CRI У. Линкольна, 1998) [13; 19].

Таким образом, медиация как технология служит инструментом перевода субъективного восприятия содержания конфликта его участниками в осознание реальных (бытийных) интересов всех заинтересованных сторон и нахождение рационального решения, направленного на максимально возможное удовлетворение этих интересов. В результате удачно завершённой медиации

участники понимают, что соблюдение достигнутых договоренностей объективно выгодно каждой стороне, а не какой-либо одной из них. Различное субъектное становится совместным бытием, создавая при этом иное новое состояние субъектности. Именно поэтому столь велик процент выполняемых договоренностей.

Библиографический список

1. *Аллахвердов В. М.* Сознание как парадокс. СПб.: ДНК, 2000.
2. *Аллахвердова О. В., Карпенко А. Д.* Медиация — переговоры с посредником. СПб.: Изд-во СПбГУ, 2010.
3. *Аллахвердова О. В.* Медиация. СПб.: Изд-во СПбГУ, 1999.
4. *Анцупов А. Я., Шипилов А. И.* Конфликтология. М.: ЮНИТИ, 1999.
5. *Гришина Н. В.* Психология конфликта. СПб.: Питер, 2000.
6. *Журавлев А. Л., Соснин В. Л., Красников М. А.* Социальная психология: учеб. пособие. М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2006.
7. *Знаков В. В.* Понимание в познании и общении. М.: Изд-во Института психологии РАН, 1994.
8. *Знаков В. В.* Психология понимания: проблемы и перспективы. М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2005.
9. *Иванов М. В.* Историческая психология личности. СПб.: Изд-во ПГУПС, 2006.
10. Конфликты в современной России / под ред. Е. И. Степанова. М.: ИС РАН, 1999.
11. *Левин К.* Разрешение социальных конфликтов. СПб.: Речь, 2000.
12. *Маслоу А.* Психология бытия. М.; Киев: Рефл-бук, Ваклер, 1997.
13. *Линкольн У.* Переговоры. СПб.; Рига: Эксперимент, 1998.
14. *Носкова О. Г.* Московская школа индустриальной психотехники // Методология и история психологии. 2006. Т. 1, вып. 2.
15. *Петренко В. Ф.* Что есть истина? (или Наш ответ лорду Чемберлену) // Психология. Журнал высшей школы экономики. 2005. Т. 2. № 1.
16. *Рябикина З. И.* Субъектно-бытийный подход к рассмотрению личности в контексте идей Б. Г. Ананьева // Борис Герасимович Ананьев — выдающийся психолог XX столетия (Ананьевские чтения — 2007). Материалы конференции, посвященной 100-летию Б. Г. Ананьева. СПб.: СПбГУ, 2007.
17. *Krisberg L.* Sociology of Social Conflict. New Jersey: Prentice Hall, 1973.
18. *Moore Ch.* The Mediation Process. San Francisco: Jossey-Bass Inc., 1986.
19. *Yamshon E., Yamshon D.* Transfer, Adaptation and Success of the CRI Mediation Model in Post-Communist Russia // Harvard negotiation Law Review. 1998. Vol. 3.