

МЕДИАЦИЯ КАК СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ТЕХНОЛОГИЯ: ЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ

С. В. Воробьева

*Белорусский государственный университет, пр-т Независимости 4, 220004, г.
Минск, Беларусь, cherbourg@mail.ru*

В статье раскрываются логические аспекты медиации как социально-психологической технологии. Обосновывается зависимость результата медиации от учета ее логических особенностей, которые, во-первых, влияют на самоопределение сторон в ней, во-вторых, выявляются с помощью логической формализации. Прояснены значение и смысл различения логики общего и логики целого (холизма), порядка медиации, устанавливаемого в соответствии с поэтапной структурой конфликта (разногласия, их эскалация, отчуждение, кризис). Подчеркнута необходимость использования коммуникативных и вопросно-ответных техник в медиации во взаимосвязи с клиентскими тактиками психологических защит и открытости новому пониманию и опыту, что позволит достаточно четко определять область поиска ответа, значит, скорректировать восприятие и контролировать то, что разобщает.

Ключевые слова: медиация; логика общего; логика целого; самоопределение медиативных сторон; открытость новому пониманию; открытые вопросы; закрытые вопросы.

MEDIATION AS A SOCIAL-PSYCHOLOGICAL TECHNOLOGY: LOGICAL ASPECTS

S. V. Vorobyova

*Belarusian State University, 4, Nezavisimosti Av., 220004, Minsk, Belarus,
herbourg@mail.ru*

The article reveals the logical aspects of mediation as a socio-psychological technology. The dependence of the result of mediation on the consideration of its logical features is substantiated, which, firstly, influence the self-determination of the parties in it, and secondly, are revealed with the help of logical formalization. The meaning and significance of the distinction between the logic of the general and the logic of the whole (holism), the order of mediation established in accordance with the stage-by-stage structure of the conflict (disagreements, their escalation, alienation, crisis) are clarified. The necessity of using communication and question-answer techniques in mediation in connection with client tactics of psychological defenses and openness to new understanding and experience is emphasized, which will allow to quite clearly define the area of search for an answer, and therefore, to correct perception and control what disunites.

Keywords: mediation; logic of the general; logic of the whole; self-determination of the mediating parties; openness to new understanding; open questions; closed questions.

Актуальность медиации в современном мире обусловлена ее преимуществами в сравнении с двумя другими способами урегулирования споров и конфликтов – силовыми и судебными. Научный интерес к ней проявляется с разных позиций [1–4]. Но недостаточно исследованной остается медиация в аспектах ее умственно-поведенческих механизмов и регуляторов. Поэтому цель статьи – раскрыть логические аспекты медиации как социально-психологической технологии.

Медиация как социально-психологическая технология включает способы и методические приемы, основанные на соответствующих закономерностях. Они выявлены и обоснованы в социологии и психологии, однако для их осуществления необходимо понимание логических механизмов и регуляторов интеллектуальных, чувственно-эмоциональных и поведенческих компонентов деятельности. В логике подобные механизмы и регуляторы рассматриваются через призму генетических, функциональных и структурных дефиниций, раскрывающих их инструментально-прагматический смысл. Это позволяет установить происхождение объекта, действие, производимое им (в ситуациях «ненаглядного» характера объекта), элементы объекта как системы (виды рода или части целого) [5, с. 144–146]. Основания дефинитивного подхода в медиации составляют, прежде всего, отношения, свойства и их иерархии (свойства отношений, отношения между свойствами и т.д.), а также вопросы.

Медиация в социальной работе как частный случай психосоциальной практики [2, с. 8] предусматривает учет аспектов психосоциальной теории, которая разрабатывалась в контексте различий между логикой общего и целого. Логика целого не разъединяет несовместимые вещи (например, истина/ложь, тезис/антитезис, единичное/множественное, добро/зло, дружба/вражда, заинтересованность/безразличие), а объединяет их в совокупности (конструктивные континуумы). Их содержание определяется интервалами значений [5, с. 117]. В практике медиации это означает не обострение столкновения идей в конфликте, а объединение их в единое целое.

Логические аспекты медиации как социально-психологической технологии раскрываются в контексте концептов: целое (единство), иерархии в целом, внутренние и внешние факторы целого, ситуации в этом целом. Они являются теоретическими ориентирами в динамических обстоятельствах, которым не свойственны повторяемость, массовость и копирование, как в случае логики общего. Понятие целого в психосоциальной концепции означает, что понимание осуществляется «в совокупно-

сти связей и отношений» [2, с. 11]. Понятие иерархии подразумевает, что «система имеет подсистемы, т.е. система отношений клиента со средой может осмысляться как динамическая, имеющая разные векторы силы, воздействующей на клиента» [2, с. 12]. Подобные «векторы определяются в критических точках – точках бифуркации, когда система колеблется перед выбором, а затем принимает направление своего дальнейшего развития» [6, с. 27]. Для описания сил, действующих «в пределах индивидуума и окружающей среды», используются «понятия внутреннего и внешнего давления» [2, с. 12]. Термин «ситуация» наиболее часто применим непосредственно в «контексте проблематики клиента» [2, с. 12].

Порядок медиации задается поэтапной структурой конфликта, включающей разногласие, его эскалацию, отчуждение и кризис. Каждый из элементов в зависимости от ситуации имеет свои особенности и риски. Разногласия, указывающие на несовместимость взглядов, с логической точки зрения принимают форму противоречий, парадоксов, антиномий или апорий, которые по-разному трактуются средствами логики общего и логики целого. Например, парадоксальная ситуация имеет место тогда, когда взаимоисключающие высказывания оказываются в равной степени доказуемыми (как в парадоксе «Протагор»). Антиномическое мышление неправомерно совмещает логику общего и целого. Апории в мышлении указывают на смешение эмпирического и теоретического, т.е. реальности и описывающего ее языка. Если разногласия не преодолеваются, то они развиваются в сторону их эскалации. Эскалация разногласий заключается в накоплении аргументов в пользу собственной правоты каждой из сторон конфликта. При этом медиатор должен учитывать замечание М. Маклюэна: то, что «человек знает о себе, об обществе, о мире, в котором живет, – он знает не благодаря своему жизненному опыту, а благодаря средствам массовой информации, поскольку «средство само есть содержание» [7, с. 342].

Эскалация конфликта ведет к отчуждению, которое проявляется в двух направлениях – отчуждение от собственной сущности и увеличение коммуникативной дистанции, и которые сопровождаются минимизацией обсуждений нерешенных проблем и диалогов для поддержания связей и контактов. Кризис ознаменован прекращением контактов. Само понятие кризиса имеет разные толкования в зависимости от степени расхождения внешней реальности и внутреннего мира человека. Однако в любом случае преодоление подобного диссонанса требует нового понимания себя и мира. Кризис может раскрываться в аспектах особенностей человека как личности, а также особенностей его существования и деятельности. Личностный кризис обусловлен невозможностью смирения с тем, кем был и кем стал, т.е. жить по старым стандартам, экзистенциальный кризис –

изменениями в восприятии мира и осмыслении своего места в нем, профессиональный кризис – потерей чувства удовлетворения от работы [8]. Преодоление кризиса начинается с осознания того факта, что человек свою особенность («инаковость») считает доказательством собственного превосходства. Для понимания этого медиатор в своей деятельности должен учитывать две противоположные теоретические установки – психологические защиты и открытость новому пониманию и опыту, которые выявлены и обоснованы, соответственно, З. Фрейдом и К. Роджерсом. В частности, К. Роджерс эксплицировал открытость опыту как «базовое доверие к своим внутренним процессам» [9, с. 108] и обосновал ее в качестве свойства нормального функционирования здоровой личности [9, с. 125–126].

Целесообразность медиации предопределена необходимостью преодоления психологических защит и нахождения пути к новому пониманию и опыту. Для достижения цели медиация предполагает комбинирование коммуникативных и вопросно-ответных техник в соответствии со спецификой конфликта. Если конфликт рассматривать в фокусе дефицита критического мышления, то выход из него должен просматриваться в контексте его преодоления. Например, в случае сосредоточенности сторон на собственных интересах медиатор направляет вектор к признанию наличия у сторон общих интересов. В случае необходимости усиления воздействия друг на друга следует «дать возможность почувствовать и признать чувства другой стороны». В случаях убеждения, что медиатор и участники конфликта «оказывают влияние друг на друга в ходе диалога», медиатор должен помочь сторонам «создать историю, когда их конфликтная ситуация выглядела бы по-другому» [10, с. 1]. Это означает, что логический холизм в медиации опирается на двойственные структуры, например: когнитивную закрытость (отсечение лишней, мешающей информации) и ее избегание, толерантность к неопределенности и ее избегание (как источника риска) [11, с. 7–8]. Эти аспекты должны учитываться при использовании коммуникативных и вопросно-ответных техник.

Коммуникативные техники, которые используются в восстановительной медиации, направленной на примирение сторон, пришли из психологии [4]. Прежде всего, это техники слушания – пассивного и активного. Если пассивное слушание происходит без внешней реакции на слова со стороны медиатора, предоставляя возможность сторонам выговориться, то активное предполагает понимание и оценку информации медиатором и противоположными сторонами. В качестве приемов активного слушания используется ряд методов, направленных на установление эмпатии, возникающей на пересечении сопереживания, сочувствия и

симпатии, например: эхо-техника, уточнение, перефразирование, подведение промежуточных итогов. Эхо-техника, или эмпатическое слушание, заключается в повторении медиатором наиболее важных слов, иногда в вопросительной форме. Таким способом он демонстрирует вовлеченность в разговор, устанавливая границы смысла и устраняя неопределенность. Уточнение направлено на разъяснения мыслей и чувств конфликтующих сторон, что способствует преодолению неточностей высказываний или недосказанности в них. Перефразирование заключается в пересказе основной идеи сообщения своими словами с целью уточнения или подтверждения правильности понимания сказанного или необходимости скорректировать понимание. В результате у медиатора формируется предположение о том, что является наиболее значимым для сторон конфликта и что можно рассматривать в качестве обратной связи («Как я понял из нашего разговора, вам хотелось бы...»). Метафорически это обозначается как петля понимания чувств и желаний конфликтующих сторон. Подведение промежуточных итогов предполагает кратко резюмировать изложенные участниками медиативного процесса доводы, а конфликтующим сторонам быстрее понять, чего конкретно на данном этапе добивается оппонент. При этом формулировки резюме должны быть максимально четкими и понятными для самоопределяющихся сторон.

Слушание в медиации дополняется высказываниями о переживаниях и испытываемых чувствах, которые излагаются от первого лица обеими сторонами (Я-высказывание), а также их уточнениями со стороны медиатора («отражение чувств»). Особое значение отводится паузам, которые указывают на кратковременный разрыв с внешним миром и погруженность в собственные мысли и чувства, значит, может стать источником недосказанности или невысказанности. Молчание медиатора становится ненавязчивым приглашением в совместно конструируемое пространство диалога, в котором невозможно сделать однозначный выбор, описываемый в дилемме: «Сказать, нельзя молчать, или сказать нельзя, молчать».

Использование в активном слушании вопросно-ответных техник основано на логической структуре вопроса как необходимого элемента в самоопределении медиативными сторонами. Эта структура включает три элемента [12, с. 239–240]. Это, во-первых, предпосылка (базис) вопроса – известные сведения, представленные в нем. Именно предпосылка вопроса объединяет в единое целое вопрос и ответ. Во-вторых, неизвестное (искомое) – сведения, на которые направлен вопрос. Его полезность в медиации определяется неизвестным, задающим область поиска ответа. В-третьих, функтор, выражающий необходимость перехода от известной

информации к информации искомой и обозначаемый местоименными языковыми формами или вопросительной интонацией. Местоименные формы указывают на область поиска ответа («Кто?»; «Что?»; «Где?»; «Когда?»; «Почему?»; «Каким образом?»; «Верно ли?»).

Вопросные техники включают открытые и закрытые вопросы [12, с. 242–243]. Такое деление зависит от наличия в них ограничителей, устанавливаемых медиатором. Открытые вопросы являются вопросами к дополнению, закрытые – вопросами к решению. Открытые вопросы предусматривают ответ в свободной форме, так как ограничителями ответа в них выступают лишь предпосылка вопроса и вопросительный функтор, указывающий на искомое в вопросе. Таким способом медиатор направляет поиск от известных сведений к искомому («По каким признакам из множества поступков вы выделяете именно эти?»), что позволяет каждой из оппонирующих сторон ответить максимально развернуто, проанализировать, понять и оценить позиции друг друга, а также скорректировать собственную позицию.

В группе закрытых вопросов, без которых немислимо активное слушание, методологически важно различать подстановочные, дихотомические, альтернативные, ранжирующие и шкальные вопросы. Подстановочные вопросы предполагают замещение вопросительного функтора каким-либо именем из предметной области («Кто стал инициатором обращения к медиатору?»). Дихотомические вопросы предусматривают односложные ответы «да» или «нет», но не исключают ответов «не знаю» или «затрудняюсь ответить» («Вы настаиваете на таком решении?»). Альтернативные вопросы предполагают выбор из ряда возможных ответов одного или более («Вы почувствовали неудовлетворенность, беспокойство или тревогу?»). Ранжирующий вопрос распределяет ответы в соответствии с субъективно ощущаемыми преимуществами («Как вы разместите в порядке значимости для вас указанные вами нереализованные возможности?»). Шкальные вопросы предполагают выбор ответов, предлагающих семантически дифференцированную оценку похожести или различия исследуемых объектов («В какой период жизни вы впервые почувствовали разочарование в собственном выборе: 20–25, 25–30 или 30–35 лет?»).

Роль вопросов в сборе и уточнении информации предопределена формированием понимания позиций конфликтующих сторон. Однако информация еще «не значит коммуникация» [13, с. 20.]. Понимание в медиации является гомологичным, т.е. представляет собой взаимосвязь пониманий «по существу какого-либо вопроса». Понимание каждой из сторон при структурном сходстве дифференцируется функционально, что проявляется в нахождении новых способов представления одной и

той же реальности [3, с. 31]. В этом аспекте особое значение для медиации имеет теория персонального конструктивизма Дж. Келли. Основная идея этой теории заключается в том, что «человек обладает широким спектром альтернативных способов для истолкования своего мира», которое осуществляется в сконструированной им понятийной системе, имеющей свой диапазон и фокус применимости [14, с. 401–402]. Поэтому медиатор постановкой соответствующих вопросов должен оценить эти свойства понятийной системы и при необходимости помочь их скорректировать с учетом взаимопонимания – гомологической связи, устанавливаемой в трехэлементном отношении, когда договариваются с кем-то о чем-то, устраняя то, что их разобщает.

Таким образом, в медиации как социально-психологической технологии необходимо учитывать ее логические аспекты, которые не имеют наглядного характера, но их отсутствие негативно влияет на ход и результативность самого процесса. К ним следует отнести различие логики общего и логики целого (холизма), установление порядка медиации в соответствии с поэтапной структурой конфликта (разногласия, их эскалация, отчуждение, кризис), использование коммуникативных и вопросно-ответных техник в корреляции с клиентскими тактиками психологических защит или открытости новому пониманию и опыту. Именно от этих сущностных аспектов зависит преобразующая сила медиации, включающая достижение информированного согласия и принятия взаимных обязательств, которые способствуют самоопределению медиативных сторон.

Библиографические ссылки

1. Аллахвердова О. В. Медиация как социально-психологический феномен // Вестник Санкт-Петербургского университета. 2007. Сер 6. Вып. 2. Ч. 1. С. 151–159.
2. Невельсон Е. Ю. Медиация в социальной работе (бакалавриат, магистратура): учебное пособие / под науч. ред. С. Е. Гасумовой. М. : РУСАЙНС, 2024.
3. Воробьева С. В. Медиация как дискурсивная практика: аргументационные аспекты // Профессиональная коммуникативная личность в институциональных дискурсах : тез. междунар. круглого стола, Минск, 22-23 марта 2018 г. / Белорус. гос. ун-т ; редкол.: О. В. Луцинская (отв. ред.) [и др.]. Минск : БГУ, 2018. С. 29-32.
4. Ключова О. В., Шкрябина О. Н. Коммуникативные техники в работе медиатора [Электронный ресурс] // ГБУ АО Центр «Надежда». URL: <https://nadejdaarh.ru/nashi-otdeleniya/otdelenie-mediatsii/shsp/369-kommunikativnyie-tekhniki-v-rabote-mediatora> (дата обращения: 01.03.2025).
5. Воробьева С. В. Логика: теория аргументации и критического мышления. Минск : БГУ, 2018.
6. Плешакова О. В. Методологические принципы психосоциальной работы // Известия ПГПУ имени В. Г. Белинского. 2009. № 12 (16). С. 26–30.

7. Маклюэн М. Средство само есть содержание // Информационное общество. СПб; М. : ООО «Издательство АСТ», 2000. С. 341–348.
8. Кризисная ситуация как точка роста: найти возможности в трудностях [Электронный ресурс] // Московский институт психоанализа. URL: <https://inpsycho.ru/media/detail/1249> (дата обращения: 08.03.2025).
9. Роджерс К. Становление личности: взгляд на психотерапию. М. : ИОИ, 2017.
10. Кремнева Т. Л. Опыт разрешения конфликтов в организациях социального обслуживания [Электронный ресурс] // Международный научно-исследовательский журнал. 2022. № 12 (126). С. 1–5. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/opyt-razresheniya-konfliktov-posredstvom-mediatsii-v-organizatsiyah-sotsialnogo-obsluzhivaniya> (дата обращения: 03.03.2025).
11. Ясин М. И., Колпачников В. В. Категория «открытость опыту» в психологическом консультировании и психодиагностике [Электронный ресурс] // Психологические исследования. 2022. Т. 15. № 85. С. 1–22. URL: <https://psystudy.ru> (дата обращения: 05.05.2025).
12. Воробьева С. В. Логика и коммуникация. Минск: БГУ, 2010.
13. Вольтон Д. Информация не значит коммуникация: пер. с фр. М. : ПОЛПРЕД Справочники, 2011.
14. Келли Дж. А. Психотерапия конструктивного альтернативизма: психология личностной модели // Техники консультирования и психотерапии. Тексты: пер. с англ. / ред. и сост. У. С. Сахакиан. М. : Апрель ПРЕСС, ЭКСМО-Пресс, 2000. С. 399–417.