Конфликтология

Медиация – это вам не медитация

Она реально помогает примирить конфликтующие стороны

Евгений ШИМИН

Сын моей знакомой регулярно получает низкие оценки по информатике, хотя с компьютером и Интернетом давно на «ты». Не сложились у него отношения с преподавателем: того раздражает, что ученик публично демонстрирует свою крутизну по предмету. Мама считает, что учитель занижает оценки в отместку за раздражающее поведение сына. Как ей быть? Пойти на обострение конфликта и пожаловаться директору школы? Не стало бы хуже ребенку… Есть ли другой выход?

Есть – утверждают специалисты открывающегося в Твери Центра медиации и прикладных исследований (ЦМПИ). Подробнее о медиации как процедуре и о конфликтологии в целом как науке, о разрешении и регулировании конфликтных ситуаций и конфликтов в интервью «Тверским ведомостям» рассказал специалист ЦМПИ – конфликтолог Григорий ФИНКЕЛЬШТЕЙН.

Григорий Финкельштейн

– Давайте вначале определимся с термином. Что такое медиация? От медитации ее отличает всего одна буква…

– Эти два понятия и близко не стояли. Медиация – вещь вполне реальная. Это процедура разрешения и урегулирования споров при участии нейтральной стороны (медиатора). Необходимое условие – участники задействованы в процедуре добровольно. При благоприятном исходе достигается приемлемое и удовлетворяющее конфликтующие стороны решение, которое будет отличаться стабильностью, рациональностью и максимизацией выгод для каждой из сторон. При этом разрешение конфликтов и споров целиком и полностью зависит от противоборствующих сторон, а само решение принимается добровольно и самостоятельно, без давления с другой стороны или медиатора. С 2010 года медиация в Российской Федерации регулируется источником права – Федеральным законом № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». В целом ее стоит рассматривать не только как процедуру урегулирования споров и конфликтов, но и как небольшую часть широкого методологического аппарата довольно молодой науки о закономерностях рождения, развития и завершения конфликтов – конфликтологии и прикладной ее части – конфликт-менеджмента.

Главная задача специалистов ЦМПИ в процессе проведения процедуры медиации или в рамках предоставления конфликтологической консультации – помочь найти наиболее правильный способ разрешения конфликта без обращения к государственной судебной системе, волокиты и нервотрепки.

– Если я правильно понимаю, медиация используется в разрешении споров как граждан, так и юридических лиц?

– Совершенно верно. Специалисты ЦМПИ предоставляют полный цикл конфликтологических услуг. Тем самым обеспечивается разрешение конфликтов в корпорациях, организациях с разной численностью персонала, органах государственной власти и местного самоуправления. Услуги медиатора-конфликтолога позволяют экономить время, деньги, не растрачивать эмоции. В первую очередь, как специалисты мы стараемся разъяснить клиентам, что конфликт – это глобальный эволюционный модератор, он сопровождает развитие любой системы – от момента ее зарождения до исчезновения. Иными словами, конфликт – это даже хорошо, когда мы говорим о так называемой тестирующей и сдерживающей функциях конфликта, которые помогают развитию любых отношений, сигнализируя о необходимости тех или иных изменений.

– А теперь конкретный вопрос: как помочь маме строптивого сына?

– Чтобы решить подобный конфликт, любому участнику надо сначала осознать наличие установки на конфликт как самоцель. Как правило, для столкновения между учеником и учителем характерно превращение конфликта в игру либо возведение своей позиции в принцип, отношение к компромиссу как к потере достоинства. С другой стороны, интересно решить это с позиции трансакционного анализа Эрика Берна, в основе метода которого лежит модель «трех Я» – когда в каждом из участвующих субъектов сталкиваются и конфликтуют одновременно три роли – родителя, взрослого и ребенка. Также необходимо определить и изучить проблемное поле и проблему, предшествующие этой конфликтной ситуации либо же конфликту, понять ситуативную детерминанту, оценить реалистичность конфликта. В любом случае специалисты ЦМПИ при анализе каждого конфликта исходят все-таки с позиции уникальности любой трансакции и взаимодействия.

– Конфликт во взрослом коллективе между собственником и наемными работниками, между руководителем и подчиненными, между ветеранами и новичками имеет свои особенности?

– И да, и нет. Обычно идет речь о несовпадающих предпочтениях по вопросам достижения той или иной цели. У каждой релевантной ситуации – свои особенности, но конфликтология оперирует математическим аппаратом, позволяющим анализировать и решать конфликты по схожему алгоритму с помощью логико-математического моделирования, теории игр, теории драмы. В настоящее время научным сообществом разработана Единая теория конфликта (ЕТК), которая дает широкие возможности специалисту по решению и регулированию конфликта.

Конфликтологи продумывают условия нормализации межличностных отношений в коллективе, выявляют интересы каждого члена группы, обеспечивают помощь в разрешении возникших споров. Кроме того, специалисты проводят комплексные действия, направленные на понимание последствий обострения конфликтной ситуации и перехода ее в конфликт и, конечно же, на прекращение конфликтного эпизода. Все это направлено на устранение или согласование противоречий между конфликтующими. Если говорить именно о процедуре медиации, то при ее проведении медиатор подчеркнуто держится нейтральной фигурой, обеспечивая безопасную и плодотворную атмосферу переговоров, постоянно информируя стороны о динамике процесса при соблюдении строгой конфиденциальности. Конфликты, основанные на обострении межличностных отношений, при содействии медиатора завершаются, как правило, в позитивном ключе.

Что касается конфликтов в трудовой сфере, на предприятиях, то основная задача сотрудников ЦМПИ в решении трудовых конфликтов – создание институтов конфликторазрешения в трудовых коллективах и развитие основ деловой коммуникации.

– Приходилось ли участвовать в разрешении межэтнических конфликтов?

– Это очень деликатная сфера человеческих взаимоотношений. На настоящий момент ни гражданское общество, ни бизнес-сообщество не могут решить проблемы в сфере межкультурного и межэтнического взаимодействия. А организации гуманитарного направления не всегда располагают необходимой законодательной силой. Но и в разрешении межэтнических конфликтов у конфликтологов и медиаторов выработаны свои подходы. Основное проблемное поле, характеризующее подобные конфликты в России, – наличие этнической системы координат, овеществление этнических групп в жизни и в социальном анализе.

– Конфликты в семье дают обильную почву для сюжетов в художественной прозе, драматургии, кинематографии. Конфликтуют супруги, родители и дети, братья и сестры. Может ли конфликтология и конкретно медиация помочь не довести семейный спор до крайности?

– Конфликты в семье обычно сопряжены с большим накалом страстей, обилием оскорбительных выпадов и острым нежеланием простить обидчика. Как правило, семейный конфликт как разновидность социо-эмоционального конфликта отличает признак асимметричности, то есть ложность или смещенность к объективной ситуации и ее восприятию участниками. Такие конфликты решать проще, так как по сути отсутствуют искомые противоречия между субъектами столкновения. Иная ситуация возникает, когда конфликт реалистичен, то есть фиксируется противоборство или есть спор в области гражданского права. Например, в ситуации, когда одна или обе стороны стоят на пороге бракоразводного процесса.

Специалист ЦМПИ выступает как независимое третье лицо, заинтересованное в сближении позиций сторон. Медиатор проводит переговоры между супругами и другими членами семьи, предлагает компромиссные варианты в зависимости от обстоятельств, настраивает на сохранении семьи или мирное решение возникших юридических и психологических проблем, моделирует дальнейшие взаимоотношения супругов в случае развода (с учетом соблюдения интересов детей). Параллельно специалисты ЦМПИ знакомят участников конфликта с основами семейного законодательства РФ и правоприменительной практикой по семейным спорам.

При этом, что важно, медиаторы (в отличие от судебных инстанций) не навязывают спорщикам какого-либо решения, а нацеливают на то, чтобы прийти к взаимоприемлемому результату самостоятельно. При таком подходе финал семейных споров оказывается справедливым, совместно принятое решение – жизнеспособным, стимулирующим стороны к продолжению взаимоотношений уже в позитивном направлении. Исходя из нашей практики, многие семейные конфликты удается уладить миром.

– Теперь последний вопрос: как вас найти?

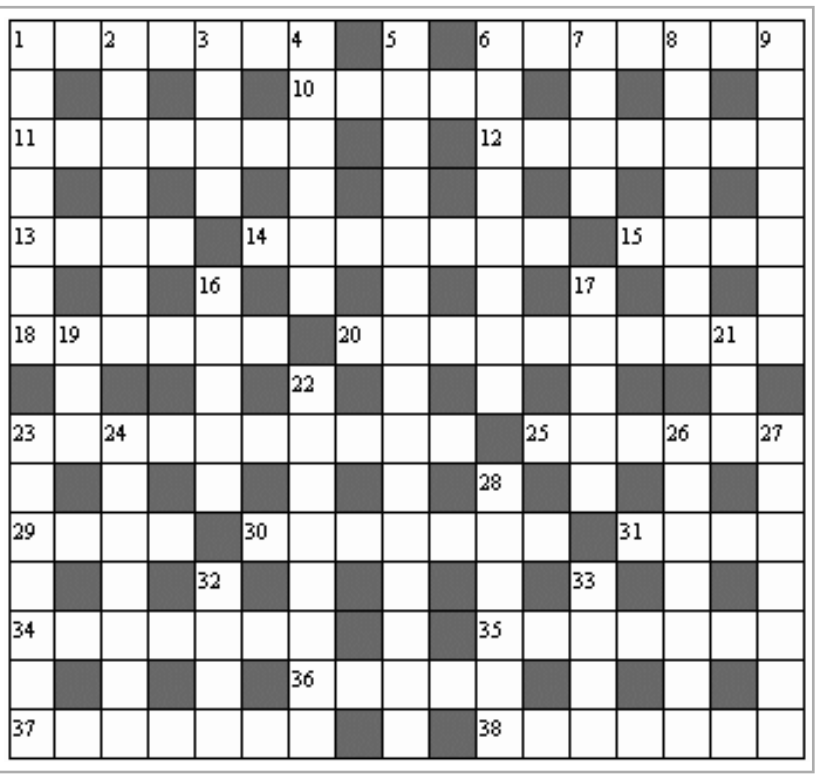
– Офис Центра медиации и прикладных исследований располагается по адресу: **Тверь, улица Склизкова, дом 116, корпус 1.** Наш телефон **+ 7 (4822) 752-748**. Подробную информацию о деятельности ЦМПИ можно найти на официальном сайте: **http://zmipi.ru/.**

Кроссворд

ПО ГОРИЗОНТАЛИ: 1. Необходимое для жизнедеятельности органическое вещество. **6**. Старинное название сумки, носимой за плечами. **10**. Глубокое отверстие в кратере вулкана. **11**. Усадебный ансамбль в Москве. **12**. Стихотворение Ивана Бунина. **13**. Город и порт во Франции. **14**. Садовые ножницы. **15**. Пушной зверь с темно-желтым ценным мехом. **18**. Прошитая волнистая складка в одежде. **20**. Вымершее пресмыкающееся. **23**. Станция московского метро. **25**. Небольшая лирическая ария. **29**. Поэма Джорджа Байрона. **30**. Болотная птица семейства ржанковых. **31**. Совокупность текста, произносимого актером. **34**. То же, что гонорея. **35**. Фельетон Михаила Зощенко. **36**. Сорняк семейства злаковых. **37**. Персонаж арабских сказок «Тысяча и одна ночь». **38**. Звезда в созвездии Орла.

ПО ВЕРТИКАЛИ: 1. Млекопитающее отряда клоачных. **2**. Украинский композитор, автор оперы «Наталка Полтавка». **3**. Приемная часть машины. **4**. Особая карта в колоде. **5**. Произведение Владимира Маяковского. **6**. Трагедия Шекспира. **7**. Запрет. **8**. Бельгийская овчарка. **9**. Звукосниматель у радиолы. **16**. Внутреннее помещение гробницы. **17**. Восточный ударный музыкальный инструмент. **19**. Географическая область во Франции. **21**. Повозка с кладью. **22**. Спортивное колющее и рубящее оружие. **23**. Летний форменный головной убор. **24**. Фильм Бориса Барнета. **26**. Окружающая местность, округа. **27**. Историческая область на севере острова Ирландия. **28**. Небольшое парусное судно на Средиземном, Черном и Каспийском морях. **32**. Ослабление хозяйственной деятельности или общественной активности. **33**. Кровососущее насекомое.

Ответы на кроссворд, опубликованный в № 23

ПО ГОРИЗОНТАЛИ: 5. Пословица. **9**. Найроби. **10**. Литовка. **12**. Лаг. **13**. Дол. **14**. «Лесси». **15**. Тавтология. **17**. «Войковская». **19**. Тюльпан. **20**. Адресат. **21**. Осадки. **25**. Варвар.**28**. Амаду. **29**. Курчатовий. **32**. Маркшейдер. **35**. Индейка. **36**. Прасковья. **37**. «Семерка». **40**. Архаистика. **44**. Ландскнехт. **47**. Гиена. **48**. Старик. **50**. Альянс. **52**. Участок. **53**. Ардашир. **55**. Реаниматор. **57**. Дипонегоро. **59**. Авизо. **60**. «Раф». **61**. Ров. **62**. Карлсон. **63**. Лексика. **64**. Изящество.

ПО ВЕРТИКАЛИ: 1. Эпилог. **2**. Волость. **3**. Талий. **4**. Пропонтида. **6**. Соглядатай. **7**. Индивидуум. **8**. Сочувствие. **9**. Накатка. **11**. Аксаков. **16**. «Орленок». **18**. Косатка. **22**. Секундант. **23**. Дир. **24**. Фальконет. **26**. Рад. **27**. Абрикотин. **30**. «Чайка». **31**. Игрек. **33**. Альфа. **34**. Йомен. **38**. Атакама. **39**. Ядрышко. **41**. Хур. **42**. «Искуситель». **43**. Агиография. **44**. Лабрадорит. **45**. Кларнетист. **46**. «Ель». **49**. Акведук. **51**. Ящерица. **54**. Квинтет. **56**. Турнир. **58**. Павлов.